

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

Bakalářská práce

Lucie Škubalová

Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice

**Use the Internet to communicate with the Government in the Czech
republic**

Praha 2010

Vedoucí práce: PhDr. Hana Slámová, Ph.D.

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 19. května 2010

.....
podpis studenta

Identifikační záznam

ŠKUBALOVÁ, Lucie. *Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice = Use the Internet to communicate with the Government in the Czech Republic*. Praha, 2010-05-19. 55 s., 7 s. příl. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Hana Slámová.

Abstrakt (česky)

Práce definuje pojem eGovernment. Poté se věnuje jeho vývoji v Evropské unii a v České republice. Charakterizuje hlavní projekty elektronizace veřejné správy v ČR jako je Portál veřejné správy a projekt eGON. Následně popisuje Portál veřejné správy, jeho vývoj a části, a také se zabývá jeho aktuálností. V další kapitole je provedena analýza možností komunikace občana s veřejnou správou, popsán vývoj kontaktního místa Czech POINT a jeho dostupné služby. Na závěr je zodpovězeno na několik otázek týkajících se dostupnosti a využitelnosti elektronické komunikace s úřady.

Abstrakt (anglicky)

This thesis defines the term eGovernment. It deals with its development in European Union and in the Czech Republic. It characterizes the main projects of computerization of public administration in the Czech Republic such as Portal of the public administration and the project eGON. It describes the Portal of the public administration – its development, its sections and it is also concerned with its topicality. In the next chapter there is an analysis of possibilities in communication between citizens and public administration, description of development of the point of contact Czech POINT and its available services. In conclusion there are answers for several questions concerning the accessibility and utilization of electronic communication with authorities.

Klíčová slova (česky)

veřejná správa, eGovernment, SIKP, Evropská unie, Ministerstvo informatiky, Ministerstvo vnitra, elektronická podání, elektronizace, Portál veřejné správy, eGON, Czech POINT, internet ve státní správě, Lisabonská strategie

Klíčová slova (anglicky)

Public administration, eGovernment, SIKP, European Union, Ministry of Informatics, Ministry of the Interior of the Czech Republic, electronic submission, computerization, Portal of the public administration, eGON, Czech POINT, the Internet in public administration, Lisbon Strategy

Obsah

Předmluva	9
1. Úvod - Co je eGovernment a hlavní zásady	11
2. Vývoj eGovernmentu v rámci Evropské unie.....	13
2.1 Lisabonská strategie.....	13
2.2 eEurope	13
2.3 eEurope 2002	14
2.4 eEurope+	14
2.5 eEurope 2005	14
2.6 i2010	14
2.7 Europe 2020	15
3. Vývoj eGovernmentu v České republice	16
3.1 Státní informační politika: cesta k informační společnosti.....	16
3.2 Ministerstvo informatiky	16
3.3 Státní informační a komunikační politika: eČesko 2006.....	17
3.4 Ministerstvo vnitra.....	18
3.5 Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby	19
3.6 Rada vlády pro informační společnost.....	21
3.7 Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost“	21
4. Hlavní projekty	22
4.1 Portál veřejné správy	22
4.2 eGON	23
5. Portál veřejné správy	26
5.1 Vývoj	26
5.2 Informační část	31
5.2.1 Adresář.....	31
5.2.2 Zákony	33
5.2.3 Životní situace.....	35
5.2.4 Online noviny VS	37
5.2.5 Slovník pojmů.....	37
5.2.6 Mapy	37
5.3 Transakční část	40
5.4 Ověření funkčnosti.....	42

5.4.1 Příklad jedna	42
5.4.2 Příklad dva	43
5.4.3 Příklad tři	43
6. Czech POINT	45
6.1 Nástroje komunikace	45
6.1.1 Osobní návštěva	45
6.1.2 Telefon	45
6.1.3 Internetové stránky	45
6.2 Vývoj	47
6.3 Dostupnost	51
6.4 Dostupné služby	52
6.5 Osobní návštěva	54
6.6 Dotazník	55
7. Závěr	56
Seznam použité literatury	56
Seznam obrázků	60
Přílohy	61
Příloha 1	61
Příloha 2	62
Příloha 3	67

Předmluva

Tématem bakalářské práce je Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice. Termín „úřad“ zde znamená obecně veřejnou správu. Důvodem pro výběr tohoto tématu je jistá atraktivnost, ale v neposlední řadě také aktuálnost a autorčin osobní zájem, který by se mohl v budoucnu přeměnit na zájem pracovní.

Cílem práce je nejdříve vymezit základní pojmy a dokumenty, které elektronickou komunikaci s úřady ovlivňují, poté analyzovat možnosti komunikace. Nakonec se autorka zaměří na charakteristiku dvou hlavních projektů elektronické veřejné správy v České republice a to na Portál veřejné správy a síť kontaktních míst Czech POINT a na jejich praktické využití. Autorka oba projekty osobně využila a zanalyzovala jejich možnosti.

První kapitola je věnována obecné otázce, co znamená eGovernment, jak ho vymezit a co obsahuje. Jsou zde citovány oficiální i neoficiální definice, z nichž je vybrána jedna, která se nejvíce hodí pro tuto práci.

Druhá kapitola se zabývá vývojem eGovernmentu v Evropské unii. Jsou zde charakterizovány zásadní materiály, které tento vývoj formovaly.

Následující kapitola se zaměřuje již jen na Českou republiku. Je zde popsán vývoj elektronizace veřejné správy. Zmíněny jsou jak základní dokumenty zabývající se problematikou eGovernmentu, tak nejdůležitější události a kompetentní úřady. Tato kapitola nemá podávat vyčerpávající informace o informační společnosti v ČR. Zabývá se jen těmi, které jsou důležité pro elektronickou komunikaci občana s veřejnou správou.

Poté jsou zmíněny hlavní projekty eGovernmentu. Nejstarším je Portál veřejné správy, následuje projekt eGON: „Moderní, přátelský a efektivní úřad“.

V části o Portálu veřejné správy se autorka věnuje jeho rozvoji a celý ho popisuje. Cílem této kapitoly je zjistit, zda portál slouží svému účelu a je na něm možné nalézt aktuální a pravdivé informace. V podkapitole Ověření funkčnosti autorka vyzkoušela část portálu Životní situace.

Kapitola Czech POINT je věnována vývoji i současnému stavu sítě kontaktních míst Czech POINT a jejich dostupným službám. V rámci ověření funkčnosti autorka jedno kontaktní místo navštívila a nechala si udělat výpis z Registru řidičů a také se formou dotazníku zeptala na zkušenosti pracovníků Czech POINTu.

Závěr se věnuje zodpovězení několika otázek a shrnuje, zda je elektronizace veřejné správy úspěšná a daří se navázat elektronická komunikace s občany.

Osnova je se souhlasem vedoucí práce trochu pozměněna oproti zadání. Práce neobsahuje kapitoly Hlavní nástroje komunikace a Možnosti občana z důvodu jejich zařazení do kapitol Portál veřejné správy a Czech POINT, kam se více hodí z hlediska jejich rozsahu a zaměření.

Autorka vzhledem k proměnlivosti tématu čerpala zejména z oficiálních webových stránek Evropské Unie EUROPA, ze stránek Ministerstva vnitra, Portálu veřejné správy a webových stránek Czech POINT a z dokumentů na nich dostupných.

Práce byla zpracována dle normy ISO 690 a ISO 690-2. Citace jsou zapsány v hranatých závorkách pomocí prvního údaje záznamu a data vydání. Součástí práce jsou jednotlivé obrázky, tabulky a grafy převzaté z oficiálních stránek. Tyto obrázky názorně přibližují danou problematiku. Celkový rozsah práce je 55 stran a 7 stran příloh. Příloha 1 obsahuje seznam legislativy, v příloze 2 lze najít statistiky o vybavenosti domácností osobním počítačem a připojením k internetu a příloha 3 ukazuje dotazník týkající se Czech POINTu.

Na závěr bych chtěla poděkovat mojí vedoucí práce PhDr. Haně Slámové Ph.D. za podnětné připomínky a velkou časovou flexibilitu. Poděkování patří také mojí rodině za vytvoření vhodných podmínek pro napsání bakalářské práce a jejich trpělivost.

1. Úvod - Co je eGovernment a hlavní zásady

Aby se autorka mohla věnovat samotnému tématu práce Využívání internetu pro komunikaci občana s „úřadem“ v České republice, je nutné toto téma nejprve zasadit do širšího kontextu. Proto je nejdříve vysvětlen termín eGovernment, je rozebrán jeho vývoj v Evropské unii a v České republice. Poté se již autorka může věnovat charakteristice Portálu veřejné správy a Czech POINTu a analýze, jak může občan komunikovat pomocí internetu. Práce se zabývá výhradně komunikací občana s veřejnou správou a neklade si za cíl obsáhnout celou problematiku eGovernmentu. Možnosti občana jsou prakticky vyzkoušeny.

Na otázku, co je eGovernment, můžeme nalézt množství definic, které se odlišují. Některé z nich budou představeny v následujících řádkách. Autorčiným záměrem je v úvodní kapitole vymezit pojem eGovernment.

První z těchto definic byla formulována Evropskou unií: „E-government je využití ICT (informačních a komunikačních technologií) ve veřejné správě, kombinované s organizačními změnami a novými dovednostmi k zajištění a zlepšení veřejných služeb a demokratických procesů a posílení podpory veřejné politiky [CARDA, 2007].“

Podle OSN (Organizace spojených národů) je to „Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout [SLÁMOVÁ, 2009].“

Definice Ministerstva vnitra České republiky zní takto: „eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy [LIDINSKÝ, 2008].“

Tyto tři definice jsou definicemi, které stanovily oficiální organizace. Můžeme nalézt i jiná neoficiální vymezení pojmu eGovernment, která ho také dobře charakterizují.

„eGovernment je koncept pro všechny úrovně státní správy a samosprávy a obsahuje širokou škálu služeb: od jednoduchého zveřejňování informací na internetových stránkách, přes možnost interaktivních dialogů, diskusí, komentářů, vyplňování formulářů až po komplikovanější služby jako například vyřizování žádostí, podávání daňových přiznání, žádání o služby a granty. Samotným vrcholem e-governmentu jsou e-volby, tedy hlasování ve volbách pomocí internetu nebo jiného digitálního komunikačního prostředku [ČECHOVÁ,

2008, s. 21].“ Tato definice už vyjadřuje téma, kterému se autorka v této práci chce věnovat, a to komunikaci občana s úřadem v ČR pomocí internetu.

Jako výchozí definice pro tuto práci byla ale vybrána definice od Rudolfa Vlasáka: „E-government znamená způsob vedení veřejné správy tak, že počítačové a telekomunikační prostředky tvoří hlavní technologii práce orgánů státní správy a místní samosprávy jak na úrovni vnitřní správní administrativy, tak ve styku mezi veřejnou správou a občanem [VLASÁK, 2008, s. 2].“ Tato definice, na rozdíl od ostatních, dobře vystihuje, že v eGovernmentu se jedná o komunikaci mezi veřejnou správou a občanem.

Pokud shrneme výše uvedené definice, dal by se eGovernment krátce charakterizovat jako elektronická veřejná správa. Zahrnuje zavedení a efektivní využívání informačních technologií úřady i širokou veřejností. Měl by zjednodušit a zrychlit komunikaci občana s veřejnou správou tak, aby nemusel prostát hodiny na úřadě a mohl si mnoho informací nalézt sám pohodlně z domova. Vyznačuje se interoperabilitou, což je „schopnost systémů vzájemně si poskytovat služby a efektivně spolupracovat [KUČERA, ©2005-2006].“ V praxi to znamená, že data se do databáze vloží jednou a jsou mnohokrát využita.

2. Vývoj eGovernmentu v rámci Evropské unie

V této kapitole můžeme nalézt přehled hlavních materiálů, které ovlivnily vývoj eGovernmentu v rámci Evropské unie. Každý z těchto materiálů bude krátce charakterizován.

2.1 Lisabonská strategie

Historie eGovernmentu začíná v roce 1999, kdy Evropská komise navrhla Lisabonskou strategii. Byla přijata Evropskou radou v roce 2000. Jejím cílem je stát se do roku 2010 nejdynamičtější a nejvíce konkurenceschopnou ekonomikou na světě založenou na znalostech s více pracovními místy a s větší sociální soudržností.

K dosažení tohoto cíle se Evropská unie ve strategii zaměřuje na následující úkoly:

1. Připravit přechod k ekonomice a společnosti založené na znalostech, a to pomocí lepších politik, pokud jde o informační společnost, výzkum a technologický rozvoj prostřednictvím urychlení procesu strukturálních reforem směřujících ke konkurenceschopnosti, inovacím a dokončení vnitřního trhu.
2. Modernizovat evropský sociální model, investovat do lidí a bojovat proti vylučování ze společnosti.
3. Udržet zdravou ekonomickou perspektivu a příznivý výhled pokud jde o růst, a to aplikací vhodné kombinace makroekonomických politik.

Hlavní pilíře Lisabonské strategie jsou:

1. Ekonomický – informační společnost pro všechny, vytvoření evropského výzkumného prostoru, odstranění překážek pro podnikání u malých a středních podniků, ekonomická reforma a dokončování vnitřního trhu, vytvoření integrovaných finančních trhů, lepší koordinace makroekonomických politik
2. Sociální – aktivní politika zaměstnanosti, modernizace evropského sociálního modelu
3. Environmentální – udržitelný rozvoj a kvalita života

[Evropská unie, ©1995-2010b]

2.2 eEurope

Dalším krokem k vytvoření eGovernmentu byla iniciativa „eEurope – Informační společnost pro všechny“. Je součástí Lisabonské strategie a byla schválena také v roce 2000.

Cíle eEurope jsou následující:

1. přivést každého občana, školu, podnik a úřad do digitálního věku online

2. vytvořit Evropu s digitální gramotností a s podporou podnikatelské kultury otevřené pro moderní informační technologie
3. zajistit, aby informační společnost byla „pro všechny“

[Evropská unie, ©1995-2010c]

Pro realizaci těchto cílů byla vytvořena iniciativa eEurope 2002.

2.3 eEurope 2002

Iniciativa eEurope 2002 byla vytvořena a schválena v roce 2000 pro roky 2000-2003 včetně. Cílem bylo zajistit levnější, rychlejší a bezpečné internetové služby. Také investovat prostředky do lidí a jejich znalostí a v neposlední řadě podporovat využívání Internetu širokou veřejností.

2.4 eEurope+

eEurope+ v podstatě kopíroval iniciativu eEurope 2002. Byl schválen v roce 2001. Akční plán eEurope+ byl plán pro kandidátské země do Evropské unie. Jeho obsahem byl také levný a bezpečný Internet a jeho využívání širokým okruhem lidí, ale zaměřoval se i na urychlení reformy a modernizaci hospodářství kandidátských zemí. Zabýval se dohromady informační společností a telekomunikacemi, na rozdíl od České republiky, kde byly dvě koncepce: Státní informační politika a Národní telekomunikační politika.

2.5 eEurope 2005

Plán eEurope 2005 navazoval na plán eEurope 2002 a byl vytvořen pro roky 2003-2005. Jeho cílem bylo rozvinutí širokopásmového přístupu k Internetu. Do konce roku měly být připojeny všechny veřejné instituce. Věnoval se také bezpečnosti sítí a využívání technologií ve veřejné správě, což se dá shrnout do pojmu eGovernment.

V roce 2004 nechala předsedající Velká Británie přezkoumat účinnost Lisabonského procesu. Bylo zjištěno, že růst produktivity je zapříčiněn mírou využívání informačních technologií (ICT). Z toho vyplynulo, že má být podporováno efektivní využívání ICT.

2.6 i2010

V červnu 2005 navázala na předchozí úspěšné iniciativy iniciativa i2010 – Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost (A European Information Society for growth and employment). Byla rozšířena o oblast médií a za cíl si dávala zejména:

1. Jednotný evropský informační prostor – ve smyslu jednotných pravidel, bezpečnost v informační společnosti, podpora otevřeného trhu pro elektronické komunikace a digitální obsah, schopnost spolupráce, zvyšování rychlosti připojení k internetu
2. Podpora inovací a rozvoj investic do vývoje ICT
3. Informační společnost přístupná všem, kde se nebude vyskytovat tzv. „digital divide“ (propast mezi lidmi, kteří používají a nepoužívají ICT) – vytváření nových pracovních míst, lepší veřejné služby

[PETERKA, 2005]

V březnu roku 2006 se utvořila i2010 High Level Group. V této skupině jsou zástupci členských zemí, kteří se zabývají informační společností ve svých zemích.

2.7 Europe 2020

V březnu roku 2010 se objevila nová strategie Europe 2020: A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth. Do českého jazyka se překládá jako Evropa 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění. Má nahradit Lisabonskou strategii. Jejím cílem je dostat hospodářství EU z krize.

Strategie Evropa 2020 představuje 3 propojené priority:

1. Inteligentní růst: rozvíjet ekonomiku založenou na znalostech a inovacích
2. Udržitelný růst: podporovat konkurenceschopnější a ekologičtější ekonomiku méně náročnou na zdroje
3. Růst podporující začlenění: podporovat ekonomiku s vysokou zaměstnaností, jež se bude vyznačovat sociální a územní soudržností

[Evropská unie, 2010]

Každá z těchto priorit se dá rozdělit do následujících sedmi iniciativ: inovace v Unii, mládež v pohybu, digitální program pro Evropu, Evropa méně náročná na zdroje, průmyslová politika pro éru globalizace, program pro nové dovednosti a pracovní místa, evropská platforma pro boj proti chudobě, které si každá členská země rozpracuje podle své situace.

Žijeme v informační společnosti, kde používání informační a komunikační techniky je každodenní realitou. Toho si je vědoma i Evropská Unie, a proto klade velký důraz na řešení problematiky eGovernmentu v členských zemích, jak je patrné z výše uvedeného textu.

3. Vývoj eGovernmentu v České republice

Autorka se zde snažila v krátkosti popsat vývoj eGovernmentu v České republice a zdůraznit nejdůležitější události a dokumenty. V příloze 1 lze nalézt související legislativu.

Počátky můžeme datovat do poloviny 90. let. V listopadu roku 1996 byl zřízen Úřad pro státní informační systém (ÚSIS), který převzal pravomoce bývalého Ministerstva hospodářství a Úřadu vlády v oblasti budování státního informačního systému.

3.1 Státní informační politika: cesta k informační společnosti

Poté v říjnu 1998 vznikla Rada vlády pro státní informační politiku, která podpořila vznik důležitého dokumentu: Státní informační politika: cesta k informační společnosti. Úkolem tohoto dokumentu byl rozvoj oblasti informačních technologií a informační společnosti. Zabýval se třemi problémy: informační gramotnost, informatizace veřejné správy (eGovernment) a elektronický obchod. Vedle Státní informační politiky existoval ještě jeden dokument, a to Národní telekomunikační politika. Ten mělo na starosti Ministerstvo dopravy a spojů. Tyto dokumenty nebyly propojené, proto Česká republika zaostávala v rozvoji a využívání internetu.

1. 7. 2000 se stal Český telekomunikační úřad samostatným správním úřadem. Tento rok se také objevil návrh na sloučení Státní informační politiky a Národní telekomunikační politiky do jednoho dokumentu v souvislosti s přípravou na vstup do Evropské unie. V té době běžel program eEurope+ právě pro kandidátské země a obsahoval požadavek na levnější a dostupnější datové telekomunikační služby. Ten se neobjevil ani ve Státní informační politice ani v Národní telekomunikační politice.

V roce 2000 se Úřad pro státní informační systém změnil na Úřad pro veřejné informační systémy vydáním Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a změně některých dalších zákonů.

3.2 Ministerstvo informatiky

1. 1. 2003 na základě Zákona č. 517/2000 Sb. vzniklo Ministerstvo informatiky (MI) a převzalo kompetence v oblasti informační společnosti právě zrušeného Úřadu pro veřejné informační systémy. Dále pod MI spadala oblast telekomunikací od Ministerstva dopravy a

spojů ČR a elektronický podpis od Úřadu pro ochranu osobních údajů. Působnost Ministerstva informatiky byla dána Zákonem o telekomunikacích 151/2000 Sb. a Zákonem o informačních systémech veřejné správy 365/2000 Sb. Ministerstvo zpracovávalo důležité dokumenty z oblasti informačních systémů veřejné správy, spravovalo Portál veřejné správy a vytvářelo podmínky pro rozvoj elektronického obchodu. Také odpovídalo za tvorbu legislativních návrhů v oblasti telekomunikací a udělovalo akreditace poskytovatelům certifikačních služeb týkajících se elektronického podpisu [Česko, 2004]. Ministerstvo informatiky bylo po čtyřletém působení v roce 2007 zrušeno a jeho úkoly převzalo Ministerstvo vnitra ČR.

3.3 Státní informační a komunikační politika: eČesko 2006

24. 3. 2004 byla schválena nová koncepce Státní informační a komunikační politika: eČesko 2006 (SIKP). Tato koncepce je v podstatě propojení Státní informační politiky a Národní telekomunikační politiky. Rozpracovává požadavky eEurope 2005 do českých poměrů a tím plní cíle Lisabonského procesu. V ČR je zejména nutné vytvořit moderní komunikační infrastrukturu, která bude základem pro poskytování služeb informační společnosti občanům.

Vláda ČR přikládá prioritu těmto čtyřem oblastem SIKP:

1. Dostupné a bezpečné komunikační služby
2. Informační vzdělanost
3. Moderní veřejné služby on-line
4. Dynamické prostředí pro elektronické podnikání

V následujících řádkách budou představeny jednotlivé oblasti SIKP. Autorka se zaměří zejména na ty, které souvisí s komunikací občana se státní správou.

Bod první se zabývá vytvářením podmínek stimulujících konkurenci operátorů na trhu, poklesem koncových cen a využitím existujících prvků infrastruktury. V návaznosti na eEurope 2005 je cílem vlády podpořit rozvoj vysokorychlostního připojení k internetu jako základní podmínky pro rozvoj informační společnosti v ČR. Dále se vláda bude snažit ustanovit skupinu pro boj s počítačovou kriminalitou a zavést jednotný bezvýznamový národní identifikátor.

Informační vzdělanost je jedním z faktorů, který bude ovlivňovat další rozvoj České republiky. Cílem vlády je rozšíření základní počítačové gramotnosti na polovinu naší

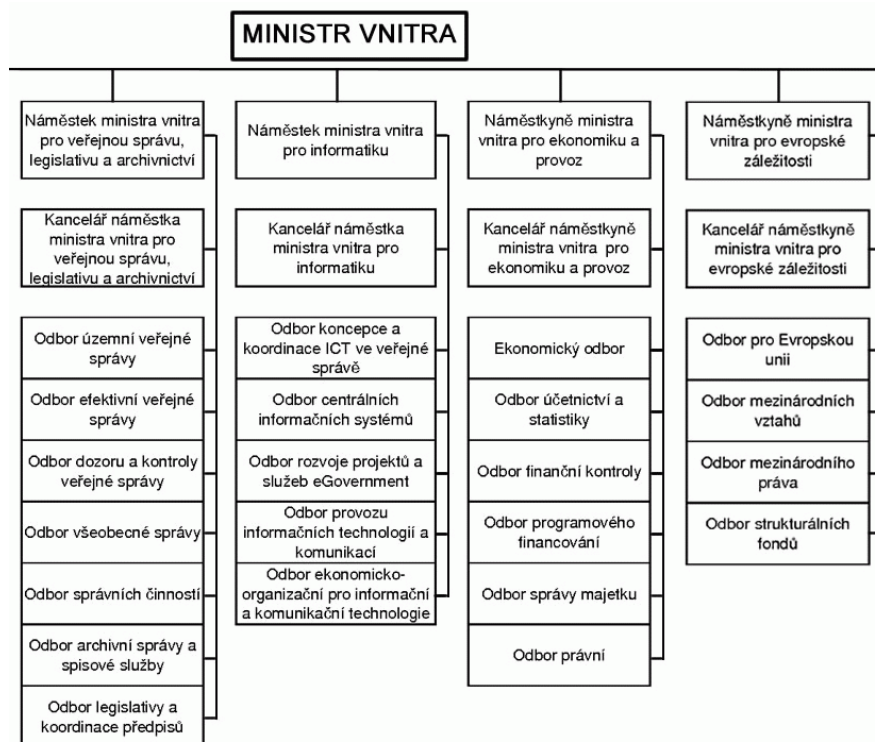
populace. K tomu má posloužit Národní program počítačové gramotnosti a Státní informační politika ve vzdělávání. „Informační gramotností je míněna schopnost uvědomit si a formulovat své informační potřeby, orientovat se v informačních zdrojích, vyhledat informace prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, tyto informace vyhodnotit a využít při řešení konkrétní životní situace či odborného úkolu [Česko, 2004].” Také by měly být zpřístupněny sbírky z archivů, knihoven a muzeí jako digitální dokumenty a zajištěn rovný přístup k těmto zdrojům. Vláda by měla zamezit vzniku tzv. „digital divide“, což znamená nedostatek či dokonce absenci informační gramotnosti tím, že bude vytvářet programy na rozvoj informační gramotnosti.

„Hlavním cílem eGovernmentu je zvýšení výkonnosti státní správy, které by mělo přispět především ke zjednodušení činností veřejnosti při styku s veřejnou správou [Česko, 2004].” To by mělo umožnit propojení informačních systémů veřejné správy tak, aby si tyto systémy mezi sebou mohly předávat již dostupná data a občan by je nemusel znovu vyplňovat. Této spolupráci systémů se říká interoperabilita. Dalším cílem vlády je, aby co nejvíce informací bylo poskytnuto on-line a k tomu slouží Portál veřejné správy. Ten bude zahrnovat i veřejné zdravotnické informace. Budou také budována kontaktní místa veřejné správy, kde bude přístup k výpisům z registrů a rejstříků veřejné správy.

Čtvrtý bod se zaměřuje zejména na vytvoření stabilního prostředí, kde budou rovné podmínky pro všechny subjekty [Česko, 2004].

3.4 Ministerstvo vnitra

Ministerstvo vnitra je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci. Mimo jiné také pro informatiku. Níže je schéma organizační struktury (Obr. 1) převzaté ze stránek Ministerstva vnitra. Je upraveno pro potřeby této práce tak, aby byly vidět jen části týkající se eGovernmentu.



Obr. 1 Schéma Ministerstva vnitra ČR

[Česko, ©2010b]

Ministerstvo vytvořilo také jeden významný dokument: Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby.

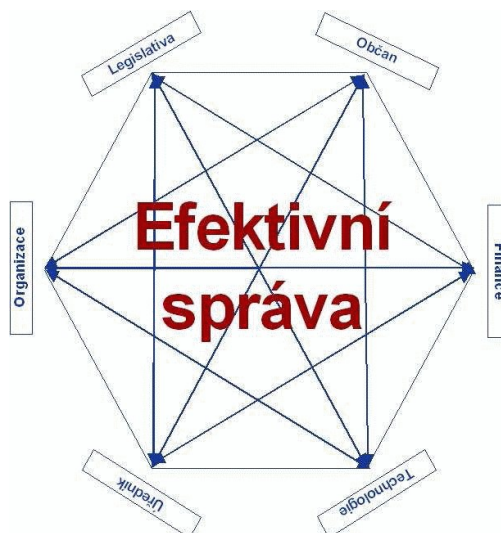
3.5 Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby

Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015.

Dokument má 3 části:

První část je analytická. Popisuje současnou podobu veřejné správy v ČR. Jsou zde vyjmenovány problémy, se kterými se ČR potýká. Je to např. neefektivní využívání ICT; nepropojenost jednotlivých registrů a tím pádem není možná vzájemná výměna dat nebo nízká počítačová gramotnost zaměstnanců veřejné správy. V této části můžeme také nalézt hodnocení veřejné správy v ČR ve srovnání s ostatními zeměmi EU podle různých kritérií.

V další části je vysvětlen princip Hexagonu veřejné správy (Obr. 2). V něm jsou všechny oblasti navzájem propojeny tak, aby spolupracovaly:



Obr. 2 Hexagon veřejné správy

[Česko, 2007]

- Legislativa – základ kvalitní veřejné správy
- Organizace – “obíhají informace, nikoliv občan”
- Technologie - ulehčení styku občana s veřejnou správou a komunikace uvnitř veřejné správy
- Občan – využívá a hodnotí služby
- Úředník – základní stavební kámen
- Financování – důraz kladen na nákladovou efektivnost

V této části také nalezneme:

Vize pro rok 2015:

- „Veřejná správa v ČR je primárně pojata jako služba občanovi, naplňuje principy dobrého vládnutí, funguje efektivně a výkonně.
- Veřejné služby jsou klientsky orientovány, naplňují očekávání občanů, flexibilně reagují na jejich potřeby a fungují hospodárně.
- Veřejná správa a veřejné služby přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a zvyšování kvality života obyvatel ČR.“

Globální cíl:

„Prostřednictvím zefektivnění fungování veřejné správy a veřejných služeb podpořit socio-ekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů [Česko, 2007].“

Poslední část tohoto dokumentu se zabývá implementací a řízením Strategie. To znamená, že se zde můžeme dočíst, kdo co řídí a za co zodpovídá, kdo dohlíží na výsledky této Strategie.

3.6 Rada vlády pro informační společnost

„Je odborným poradním orgánem vlády pro oblast informační společnosti, který má plnit koordinační roli místo zrušeného Ministerstva informatiky a poskytovat vládě vědomostní základnu zejména pro její rozhodování v koncepčních otázkách rozvoje informační společnosti tak, aby bylo dosaženo větší provázanosti a koordinace resortních a národních projektů [Česko, ©2010g].“ Rada vlády vznikla v březnu roku 2007. Schválila dokument Strategie rozvoje služeb pro informační společnost.

3.7 Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost“

„Cílem a smyslem předložené strategie je reformovat veřejnou správu a služby poskytované státem a samosprávami [Česko, 2008].“ Navazuje na strategii Efektivní veřejná správa a přátelské služby (Smart Administration), kterou vytvořila Vláda ČR a je vytvořena pro léta 2008-2012. Vizí této strategie je, aby se ČR stala jednou z pěti nejlepších zemí v EU v úrovni rozvoje eGovernmentu. Pro občana to znamená, že by mu měla být umožněna bezpečná a důvěryhodná elektronická komunikace s veřejnou správou v různých životních situacích. „Základním cílem je transformovat a zjednodušit procesy používané dnes ve veřejné správě tak, aby využívaly moderních komunikačních a informačních technologií způsobem obdobným jejich využívání ve sféře komerční [Česko, 2008].“

Prioritními oblastmi jsou:

1. Základní registry
2. Univerzální kontaktní místo
3. Zaručená a bezpečná elektronická komunikace
4. Digitalizace datových fondů a jejich archivace
5. Vlastní služby pro informační společnost – např. vedení elektronických spisů, které umožňují předávání mezi jednotlivými orgány veřejné správy

[Česko, 2008]

Z uvedeného textu je vidět, že Vláda ČR akceptuje plány EU a rozpracovává je na národní úrovni tak, aby přesně odpovídaly českým podmínkám.

4. Hlavní projekty

Cílem této kapitoly je krátce charakterizovat hlavní projekty elektronizace veřejné správy. Některé z nich budou podrobněji popsány v následujících kapitolách.

4.1 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy vznikl na základě Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy jako první projev elektronizace veřejné správy. Jeho cílem je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady. Poskytuje důvěryhodné a garantované informace občanům ČR i cizincům. Je určen stát se místem, které bude „integrovat a zpřístupňovat všechny zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy[Česko, ©2010f].“

Účelem Portálu veřejné správy je zejména:

- poskytovat fyzickým i právnickým osobám dálkový přístup ke kompletním informacím a službám jednotlivých institucí veřejné správy
- zjednodušit komunikaci občanů i podnikatelů s veřejnou správou
- posílit důvěru občanů ve veřejnou správu
- napomoci k vytvoření lepšího širokého trhu s informacemi

Hlavními zásadami portálu jsou:

- v maximální míře využít existujících datových zdrojů
- pravidelně sledovat analyzovat požadavky občanů a z těchto analýz vycházet při úpravách systému
- zajistit pravdivost a aktuálnost zobrazovaných skutečností
- umožnit občanovi zpětnou vazbu
- budovat portál postupně

Zřizovatelem portálu bylo Ministerstvo informatiky ČR, po jeho zrušení v roce 2007 až dodnes portál spadá pod Ministerstvo vnitra [ZELENKOVÁ, 2003].

Portál veřejné správy je podrobně popsán ve stejnojmenné kapitole.

4.2 eGON

Projekt eGON byl zahájen roku 2006. Jde o „projekt elektronizace veřejné správy, jehož cílem je usnadnění života občanům a zvýšení efektivity veřejné správy díky důmyslnému využití informačních technologií [Česko, ©2010e].“

V roce 2007 začala fungovat první část. Byl zahájen pilotní provoz Czech POINT a také byly zveřejněny návrhy legislativních úprav tak, aby mohlo všechno v pořádku fungovat.

O rok později byla přijata navržená legislativa, a tím mohl vzniknout eGON jako živý organismus. V červnu roku 2008 byl přijat Zákon č. 300/2008 Sb., o autorizované konverzi dokumentů nazývaný též Zákonem o eGovernmentu.

V roce 2009 byl spuštěn systém datových schránek a začala se rozvíjet Komunikační infrastruktura veřejné správy. V roce 2010 následoval testovací provoz základních registrů.

eGON (Obr. 3) je symbolem elektronizace veřejné správy a znamená „Moderní, přátelský a efektivní úřad“. eGON je prezentován jako organismus, kde je vše provázáno.

Jednotlivé části jsou tyto:

1. Prsty
2. Oběhová soustava
3. Srdce
4. Mozek

Prsty symbolizují Czech POINT jako síť kontaktních míst, která všude „dosáhnou“. Více informací o projektu Czech POINT autorka zařadila do kapitoly Czech POINT.

Oběhovou soustavu reprezentuje Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS), která „představuje sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě [Česko, ©2010e].“ Tento projekt započal v roce 2007 a jeho velkým přínosem jsou úspory. Jeho cílem je zajistit jednotnou datovou síť, bezpečné připojení, vysoký standard služeb a odstranění monopolu poskytovatelů datových služeb. Bezpečné propojení subjektů veřejné a státní správy zajišťuje Centrální místo služeb (CMS).

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů někdy též nazývaný Zákon o eGovernmentu je srdcem eGONa. Nabyl účinnosti 1. 7. 2009. Cílem tohoto zákona je „vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými [Česko, ©2010e]“ a autorizovaná konverze dokumentů. K tomuto zákonu byl přijat i doprovodný Zákon č. 301/2008 Sb., změna zákonů

souvisejících s přijetím zákona o elektronických úkonech. Klíčovými prvky jsou datové schránky a autorizovaná konverze dokumentů.

Datová schránka je elektronické úložiště určené k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Nahrazuje doručování v listinné podobě. Od listopadu 2009 je právníkům osobám a orgánům veřejné moci zřízena automaticky, fyzické osoby si o její zřízení mohou dobrovolně zažádat na kontaktním místě Czech POINT. Tam lze také požádat o nové přihlašovací údaje nebo zažádat o znepřístupnění datové schránky. Komunikace přes datovou schránku je zdarma a je možná pouze s celým úřadem ne s konkrétní osobou. Úřední listiny jsou vždy opatřeny elektronickým podpisem. Výhodou je přístup do datové schránky odkudkoliv, kde je internet, uživatel nemusí chodit na poštu. Zpráva je, stejně jako poštovní zásilka, považována za doručenou přihlášením do systému nebo deset dnů po jejím doručení do datové schránky. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra ČR. Provozovatelem je pak Česká pošta [Česko, ©2010d]. Ministerstvo eviduje celkem 380 246 aktivních schránek a v dubnu 2010 bylo odesláno již 10 milionů zpráv [Česko, ©2008-2009].

Mozkem budou Základní registry veřejné správy. Základem pro zavedení těchto registrů bylo přijetí Zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech a Zákona č. 227/2009 Sb., změna zákonů v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. Zkušební provoz by měl být spuštěn 1. 7. 2010. Základním prvkem bude zaručený údaj tzv. referenční údaj, který bude přebírán ze systému základních registrů. Pokud se něco změní v jednom registru, tak se to přes tento referenční údaj změní i v ostatních. Budou to tyto registry: registr obyvatel (ROB), registr práv a povinností (RPP), registr osob (ROS) a registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN). Tyto čtyři registry budou fungovat v rámci Informačního systému základních registrů (ISZR) [Česko, ©2010e].



Obr. 3 eGON

[Česko, ©2010e]

5. Portál veřejné správy

Na tomto místě autorka popsala vývoj Portálu veřejné správy jako prvního projevu elektronizace veřejné správy. Rozebrala zde jednotlivé části portálu a ověřila jeho funkčnost na konkrétních situacích ze života.

5.1 Vývoj

Prototyp portálu byl představen v březnu roku 2003 na konferenci Internet ve státní správě a samosprávě v Hradci Králové. Zkušební provoz byl „odstartován“ v říjnu 2003 na veletrhu informačních a komunikačních technologií Invex v Brně. Portál se hned stal vítězem ankety Událost roku české informatiky a telekomunikací.

11. října 2004 byl spuštěn ostrý provoz. Portál získal další cenu na konferenci INFORUM 2004.

V dubnu 2005 byly přidány mapové služby, v květnu začala spolupráce s Českou správou sociálního zabezpečení s portálem. V transakční části bylo již možné zaslat či přijmout evidenční listy důchodového pojištění. Také se objevila nová aplikace Veřejné zakázky, kde lze vyhledávat dle evidenčního čísla, odvětví nebo data zveřejnění.

Od července 2005 mohou zaměstnavatelé poprvé elektronicky podat formulář o nemocenském pojištění zaměstnanců přes portál. Na podzim byla oceněna aplikace Životní situace na soutěži eEurope Awards for eGovernment 2005 jako ukázkový projekt elektronické veřejné správy. K 31. srpnu bylo registrováno k transakční části 39 714 uživatelů z řad zaměstnavatelů. V roce 2005 se k transakční části připojil Úřad vlády a Krajský úřad Středočeského kraje.

Na jaře 2006 mohou podnikatelé podávat daňová přiznání přes stejný počítačový program jako důchodové listy zaměstnanců nebo přihlášky k nemocenskému pojištění, který přímo komunikuje s Portálem veřejné správy. Na portál je přihlášeno 220 000 lidí a od začátku roku 2006 je zaznamenáno 110 000 podání. Nejvíce navštěvovanou sekci na portálu jsou Životní situace.

V květnu roku 2006 bylo provedeno dotazníkové šetření o využívanosti portálu. Bylo zjištěno, že 92% respondentů ví o možnosti vyhledávání adres úřadů, 89% zná elektronické podání a 85% ví o možnosti vyhledávání v předpisech ČR a EU. 62% lidí využívá vyhledávání adres úřadů, ale jen 8% používá elektronické podání.

V říjnu 2006 je již 1 000 000 zpracovaných elektronických podání.

Na začátku roku 2007 začaly inovace portálu v oblasti Životních situací tak, aby dobře sloužily občanovi. Od února je portál archivován na WebArchivu, který zajišťuje Národní knihovna ČR. Je naplněna kapacita transakční části, portál musí být rozšířen.

V dubnu je portál opět zlepšován. Je zefektivněno vyhledávání a uživatelské role jsou rozděleny na začátečníka a pokročilého. V květnu přibyly nové mapové úlohy s tematikou vybavenosti obcí (např. kde je veřejný vodovod nebo nemocnice). Od 1. 6. 2007 spadá portál pod Ministerstvo vnitra. Do Portálu veřejné správy byl integrován portál BusinessInfo.cz pro podnikatele.

V březnu 2008 je nahlížení do katastru nemovitostí rozšířeno o mapy [ISVS.CZ, ©2001-2010].

Od jara 2008 již Portálu veřejné správy není věnována taková pozornost jako tomu bylo na počátku jeho vzniku. Zdá se, že jeho zásadní vývoj je již ukončen. To ale neznamená, že zde nenalezneme aktuální informace. Spíše naopak.

Portál veřejné správy je rozdělen na dvě základní části:

1. informační
2. transakční

Pokud otevřeme stránku <http://portal.gov.cz>, uvidíme úvodní stránku (Obr. 4). Portál veřejné správy je vyveden v barvách České republiky, což je modrá, červená a bílá. Úvodní strana je již na první pohled přehledná. První věc, které si můžeme všimnout je vyhledávací okénko v pravém horním rohu. Do něj můžeme rovnou zadat hledaný výraz. Vyhledává se v sekcích Životní situace, Zákony a Adresář úřadů. Pokud přepneme na pokročilé vyhledávání, můžeme ještě přidat hledání v číselnících území, dokumentech a katalogu informačních zdrojů. Nebo si můžeme zaškrtnout jen některé sekce (Obr. 5).

 **Česká republika**

- » [Informace o ČR](#)
- » [Prezident](#)
- » [Parlament](#)
- » [Vláda](#)
- » [Ministerstva](#)

Kraje



Evropská unie

- » [Informace o EU](#)



Novinky z veřejné správy

- 20.4.2010 [Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - Podmínky pro dotaci z výzvy "Školení je šance" splnilo 481 zaměstnavatelů - Výběrové komise...](#)
- 20.4.2010 [Ministerstvo zemědělství ČR - Zemědělci mohou čerpat podporu na krajině prvky - Zemědělci, kterým budou...](#)
- 20.4.2010 [Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - Festival na podporu integrace menšin "Ethnica Poetica 2010" - 1. května 2010 od...](#)
- 20.4.2010 [Ministerstvo financí ČR - ČR získá dodatečných šest miliard z EU - Přidělení nových prostředků...](#)
- 20.4.2010 [Ministerstvo dopravy ČR - Závěry mimořádného jednání ministrů dopravy EU o letecké dopravě - Ministři dopravy EU...](#)

[Další Novinky z veřejné správy >>>](#)

Povinné zveřejňované informace

- 19.4.2010 [114/1992 Sb. - Plán péče o PP Žermanický lom - Krajský úřad Moravskoslezského kraje...](#)
- 15.4.2010 [114/1992 Sb. - Plán péče o PP Milov - Správa CHKO Český les jako příslušný orgán...](#)
- 15.4.2010 [114/1992 Sb. - Návrh plánu péče pro PP Malenický pramen - Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor životního...](#)
- 13.4.2010 [114/1992 Sb. - Plán péče o PR Svatý kopeček - Správa CHKO Pálava, jako orgán ochrany...](#)
- 13.4.2010 [114/1992 Sb. - Plán péče o PR Milovická stráně - Správa CHKO Pálava, jako orgán ochrany...](#)

[Další Povinné zveřejňované informace >>>](#)

Novinky na portal.gov.cz

V sekci Povinné zveřejňované informace jsou k nahlédnutí dokumenty, které mají být na základě přijatých zákonů státními úřady a institucemi zveřejňovány na Portálu veřejné správy. Úřadům je pro jejich zveřejňování k dispozici [e-mailová adresa novinek z veřejné správy](#).

Užitečné

- » [Obchodní věstník](#)
- » [Veřejné zakázky](#)
- » [Katalog informací zdrojů](#)
- » [Práce](#)
- » [Náhled do katastru nemovitostí](#)
- » [Povodňové informace](#)
- » [Dopravní zpravodajství](#)
- » [Digitální vysílání](#)
- » [Databáze konzultujících organizací \(DataKO\)](#)
- » [Veřejná diskuze k vládním materiálům](#)
- » [Připravovaná legislativa](#)
- » [Hodnocení dopadů regulace \(RIA\)](#)
- » [Volná pracovní místa](#)
- » [Volby 2010](#)

Oblasti veřejné správy

- » [Právo a zákony](#)
- » [Práce a sociální věci](#)
- » [Obchod - průmysl](#)
- » [Finance](#)
- » [Vnitro](#)
- » [Obrana a bezpečnost](#)
- » [Zahraničí](#)
- » [Doprava](#)
- » [Školství](#)
- » [Kultura](#)
- » [Životní prostředí](#)
- » [Zemědělství](#)
- » [Místní rozvoj](#)

Obr. 4 Úvodní strana Portálu veřejné správy

[Česko, ©2003-2010]

Hledání

Zadejte hledaný výraz:

☒ Hledání v životních situacích
☒ Hledání v zákonech
☒ Hledání v adresáři úřadů
☐ Hledání v číselnících území
☐ Hledání v dokumentech
☐ Hledání v katalogu informačních zdrojů

Hledat

Nové hledání

Výsledky vyhledávání

Životní situace

Zobrazeno 1-10 výsledků vyhledání z 61 celkem.

10 25 50

výsledků na stránce

[Podání přiznání k dani z nemovitostí](#) (Ministerstvo financí)
[Návrh na vklad do katastru nemovitostí](#) (Český úřad zeměměřický a katastrální)
[Záznam práva k nemovitostem do katastru nemovitostí](#) (Český úřad zeměměřický a katastrální)
[Využívání cizích nemovitostí podnikateli zajišťujícími veřejnou komunikační síť](#) (Český telekomunikační úřad)
[Založení zákaznického účtu pro dálkový přístup k údajům katastru nemovitostí](#) (Český úřad zeměměřický a katastrální)
[Výpis z katastru nemovitostí](#) (Český úřad zeměměřický a katastrální)
[Udělení úředního oprávnění pro ověřování výsledků zeměměřických činností](#) (Český úřad zeměměřický a katastrální)
[Podání přiznání k dani dědické](#) (Ministerstvo financí)
[Přemístění národní kulturní památky a nemovité kulturní památky](#) (Ministerstvo kultury)
[Přemístění movité kulturní památky](#) (Ministerstvo kultury)










Další záznamy: 1 2 3 4 5 6 7 [Další](#)

Zákony

Zobrazeno 1-10 výsledků vyhledání z 1064 celkem.

10 25 50

výsledků na stránce

[64/1918 Sb. o mimořádných přechodných ustanoveních na Slovensku](#) ? 
[110/1919 Sb. o soupisu peněžních vkladů a členských a závodních podílů](#) ? 
[369/1919 Sb. o soupisu nemovitostí za účelem uložení majetkové dávky](#) ? 
[370/1919 Sb. o soupisu nemovit. a práv s nimi spojených nebo na nich váznoucích](#) ? 
[424/1919 Sb. o zřízení "Státního podpůrného fondu československých invalidů"](#) ? 
[432/1919 Sb. provedení zák.č.378/1919 Sb., o ohlašování nájmu a pachtu](#) ? 
[487/1919 Sb. o prodloužení lhůty pro soupis nemovitostí, práv s nemovitostmi](#) ? 
[496/1919 Sb. změna vl.nař.č.370/1919 Sb. o soupisu nemovitostí](#) ? 
[509/1919 Sb. o prodloužení lhůty pro soupis nemovitostí a práv s nimi spojených](#) ? 
[31/1920 Sb. nová úprava váleč. přirážek k poplatkům a změna ust. o poplatcích](#) ? 

Další záznamy: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ... 107 [Další](#)

Adresář úřadů

Obr. 5 Výsledky vyhledávání na Portálu veřejné správy

[Česko, ©2003-2010]

Dalším výrazným prvkem je červená lišta, kde se nachází vše potřebné. Jsou to tyto odkazy: úvod, adresář, zákony, životní situace, podání, online noviny VS, slovník pojmů a mapy. Na konci červené lišty je ikona dopisu (kontakt na podporu uživatelů), otazníku (náповěda), klíče (přihlášení) a britské vlajky (přepnutí do anglické jazykové verze).

Pod lištou je rozdělení uživatelských rolí na občana, podnikatele a cizince. Po kliknutí na každou z nich se objeví kategorie určené uživatelské roli.

Základní kategorie pro občana:

- Rodina
- Bydlení
- Doprava a cestování
- Zdraví

- Občan-Obec-Stát-EU
- Zaměstnání
- Vzdělání, věda, kultura
- Životní prostředí

Základní kategorie pro podnikatele:

- Podnikatelská činnost
- Veřejné zakázky
- Rozvoj podnikání
- Pracovněprávní vztahy
- Dotace, podpůrné programy
- Právo a finance
- Daňový systém

Základní kategorie pro cizince:

- Než přijedete do ČR
- Zaměstnání
- Systém školství a uznávání vzdělání
- Sociální zabezpečení
- Pobyť na území ČR
- Podnikání
- Systém zdravotnictví a zdravotní pojištění
- Rodina, manželství, životní události

U každé kategorie je seznam podkategorií. Po kliknutí na jednu z kategorií se zobrazí krátká charakteristika. Po kliknutí na podkategorie nalezneme odkazy rozdělené do následujících odstavců: články, rejstříky, zákony, životní situace.

Pod červenou lištou na levé straně obrazovky je umístěn modrý sloupec s nejdůležitějšími fakty o České republice; mapka, která je propojená na adresář a odkaz na informace o EU.

Ve střední části webové stránky jsou novinky z veřejné správy (tiskové zprávy z ministerstev a dalších úřadů), povinně zveřejňované informace (Informace, které jsou úřady

na základě zákonů povinny zveřejnit na Portálu veřejné správy.) a novinky na Portálu veřejné správy (informace o nových funkcích a zajímavostech na portálu). Tyto informace jsou většinou aktualizovány každý den.

Pravá část stránky je věnována dalším užitečným rychlým odkazům. Úplně nahoře se nachází odkaz na kontaktní místo Czech POINT. Pod ním jsou odkazy utříděné do tří rubrik: užitečné, oblasti veřejné správy a neziskové organizace.

5.2 Informační část

5.2.1 Adresář

Obsahuje kontakty na orgány státní správy, samosprávy a další subjekty veřejné správy. Lze vyhledávat dle regionů dle druhu úřadu nebo fulltextově.

Vyhledávání dle regionu

Pokud vyhledáváme dle regionů, klikneme na mapku a vyhledáme např. Plzeňský kraj. Pod krajem je seznam okresů, obcí s rozšířenou působností, obcí s pověřeným obecním úřadem a dále samotný seznam úřadů se sídlem v Plzeňském kraji. Seznam úřadů je rozdělen podle druhu a je proklikatelný. Autorka otevřela odkaz Finanční úřady. Objeví se opět seznam, tentokrát seznam finančních úřadů se sídlem v Plzeňském kraji. Klikneme na Finanční úřad v Plzni a již jsme našli rámeček s informacemi o úřadu (Obr. 6). Pod ním je seznam agend úřadu, co všechno daný úřad vyřizuje. Nad rámečkem je možné kliknout na odkaz Zobrazit úřad na mapě nebo fotomapě, který uživatele zavede na mapu Českého úřadu zeměměřického a katastrálního. Jednotlivé agendy úřadu jsou také proklikatelné. Po kliknutí se objeví další rámeček s informacemi o agendě (Obr. 7).

Informace o úřadu	
1. Oficiální název	Finanční úřad v Plzni
4. Kontaktní spojení	nám. Českých bratří 2490/8 30348 Plzeň
	Telefon 377 192 111
	Fax 377 447 611
	E-mail: podatelna@plz.pl.ds.mfcr.cz
5. Případné platby můžete poukázat (bankovní spojení)	neuvedeno
6. IČ	00006891
Číslo úřadu	138
Úřední hodiny	neuvedeno
Další informace o úřadu	
Administrace (vč. změnového řízení)	

Obr. 6 Informace o úřadu v adresáři

[Česko, ©2003-2010]

ID a název úřadu	10561 Finanční úřad v Plzni
ID a název činnosti	01301 Eviduje daně
Základní informace o činnosti	Předmětem evidence příjmů, kterou vedou správci daně, je zachycování daňových a platebních povinností, jejich úhrad nebo zániků a z toho vyplývajících daňových přeplatků a nedoplatků. Tyto údaje jsou evidovány na osobních účtech jednotlivých daňových dlužníků odděleně za každý druh daně.
Právní předpisy	531/1990 Sb. § 1 531/1990 Sb. § 5 531/1990 Sb. § 6 337/1992 Sb. § 62
Platnost agendy	časově neomezená
Správní obvod, ve kterém úřad agendu vykonává:	
Městské obvody a části: Plzeň 1 Plzeň 10 - Lhota Plzeň 2 - Slovany Plzeň 3 Plzeň 4 Plzeň 5 - Křimice Plzeň 6 - Litice Plzeň 7 - Radčice Plzeň 8 - Černice Plzeň 9 - Malesice Plzeňský kraj: Chrást Chválenice Dyšina Kyšice Letkov Lhůta Losiná Mokrouše Nezabavětice Nezvěstice Starý Plzenec Štěnovický Borek Štáhlavy Týmákov	

Obr. 7 Informace o agendě v adresáři

[Česko, ©2003-2010]

Vyhledávání dle druhu

Zde jsou úřady zařazeny do kategorií podle druhu vykonávané činnosti. Objeví se seznam, kde si opět vybereme např. úřady práce. Poté se zobrazí seznam úřadů práce podle krajů a pod tímto výčtem nalezneme, jaké činnosti může úřad práce vykonávat.

Vyhledávání dle činnosti

Toto vyhledávání umožňuje rychlé nalezení činnosti zaznamenané na Portálu veřejné správy.

Fulltextové vyhledávání

Toto vyhledávání funguje stejně jako ve vyhledávači. Najde všechny záznamy, kde se vyskytuje hledané slovo. Na následujícím obrázku je ověřena tato funkce (Obr. 8).

Vyhledávání v adresáři

Vyhledávání nad celým adresářem

doprava

Vyhledat ?

Výsledky vyhledávání v adresáři

Zobrazeno 1-10 výsledků vyhledání z 35 celkem.

10 25 50 výsledků na stránce

[Městský úřad Ivančice - Odbor správních činností \(okres Brno-venkov\)](#)

[Městský úřad Kutná Hora - Odbor dopravy a silničního hospodářství \(okres Kutná Hora\)](#)

[Městský úřad Strakonice - Odbor dopravy \(okres Strakonice\)](#)

[Městský úřad Lovosice - Odbor dopravy a silničního hospodářství \(okres Litoměřice\)](#)

[Městský úřad Varnsdorf - Odbor správních agend-oddělení dopravy \(okres Děčín\)](#)

[Městský úřad Říčany - Odbor správních agend a dopravy-Oddělení dopravy \(okres Praha-východ\)](#)

[Městský úřad Rumburk - Odbor civilně a dopravně správní-Oddělení dopravně správní \(okres Děčín\)](#)

[Městský úřad Poděbrady - Odbor dopravně-správních agend \(okres Nymburk\)](#)

[Městský úřad Kyjov - Odbor dopravy \(okres Hodonín\)](#)

[Městský úřad Jičín - Odbor dopravně-správních agend \(okres Jičín\)](#)

Další záznamy: 1 2 3 4 Další

Obr. 8 Fulltextové vyhledávání v adresáři


[Česko, ©2003-2010]

5.2.2 Zákony

Tento modul nabízí všechny platné právní předpisy ve Sbírce zákonů v aktuálním znění nebo ve znění všech změn účinných v aktuální den. Informace jsou přebírány ze systému ASPI – Automatizovaného systému právních informací.

Vyhledávání

Vyhledávat lze podle těchto hledisek: číslo předpisu, částka sbírky, název předpisu nebo přímo ve fulltextu. Po vyhledání se zobrazí číslo předpisu, název a obsah (Obr. 9). Vedle názvu je možné ještě nalézt ikonu otazníku. Po kliknutí se zobrazí informace o předpisu jako jsou oblasti úpravy, datum schválení a účinnosti a kde je předpis zveřejněn (Obr. 10). Zákon lze jednoduše uložit kliknutím na ikonu knihy, která je umístěna hned vedle otazníku.

Předpis/Číslo	Název	
Zobrazeno 8 - 8 výsledků vyhledání z 70 celkem.		Zobrazit stránku
154/1994 Sb.	o Bezpečnostní informační službě	? 
Další záznamy: 1 2 3 4 5 6 7		

154/1994 Sb. o Bezpečnostní informační službě		
Zobrazeno 1 - 10 výsledků vyhledání z 163 celkem.		10 25 50 výsledků na stránce
§ 1	(1) Zřizuje se Bezpečnostní informační služba jako ozbrojená zpravodajská služba České republiky.	
§ 2	(1) Úkoly Bezpečnostní informační služby plní příslušníci Bezpečnostní informační služby (dále jen "příslušníci"). (2) Příslušníci	
§ 3	zrušen	
§ 4	Příslušníci prokazují svoji příslušnost k Bezpečnostní informační službě služebním průkazem s evidenčním číslem a ústním prohlášením: "Bezpečnostní informační	
§ 5	Příslušníci jsou oprávněni držet a nosit služební střelnou zbraň a použít ji v případech nutné obrany nebo krajní nouze.2)	
§ 6	Specifickými prostředky získávání informací se pro účely tohoto zákona rozumějí zpravodajské prostředky a využívání služeb osob jednajících ve	
§ 7	(1) Bezpečnostní informační služba je oprávněna v oboru své působnosti používat zpravodajské prostředky, kterými jsou a) zpravodajská technika,	
§ 8	Zpravodajská technika	
§ 8a	Bezpečnostní informační služba je oprávněna žádat v rozsahu potřebném pro plnění konkrétního úkolu od právnických a fyzických	
§ 9	Použití zpravodajské techniky	
Další záznamy: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ... 17 Další		

Obr. 9 Vyhledání zákona

[Česko, ©2003-2010]

Předpis/Číslo	Název
Zobrazeno 8 - 8 výsledků vyhledání z 70 celkem.	
154/1994 Sb.	o Bezpečnostní informační službě
<div> <div>Další záznamy:</div> <div> 1 2 3 4 5 6 7 </div> </div>	

Obr. 10 Informace o zákonu

V modulu lze také v levém modrém sloupci kliknout na Nové předpisy a zobrazí se nejnověji schválené zákony. Pod sekci Vybrané předpisy se skrývají nejdůležitější zákony České republiky. Pod těmito odkazy se také nachází Věstníky krajů, kde můžeme vyhledávat dle čísla předpisu nebo pojem ve fulltextu. Po kliknutí na vybraný věstník se zobrazí informace z určitého kraje.

5.2.3 Životní situace

Každý postup pro řešení životní situace má následujících třicet bodů, přičemž jsou vyplněny jen ty, které jsou nutné:

4. Základní informace k životní situaci
5. Kdo je oprávněn v této věci jednat
6. Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace
7. Jakým způsobem můžete zahájit řešení životní situace
8. Na které instituci životní situaci řešit
9. Kde, s kým a kdy životní situaci řešit
10. Jaké doklady je nutné mít s sebou
11. Jaké jsou potřebné formuláře a kde jsou k dispozici
12. Jaké jsou poplatky a jak je lze uhradit
13. Jaké jsou lhůty pro vyřízení
14. Kteří jsou další účastníci řešení životní situace
15. Jaké další činnosti jsou po žadateli požadovány
16. Elektronická služba, kterou lze využít
17. Podle kterého právního předpisu se postupuje
18. Jaké jsou související předpisy
19. Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují
20. Jaké sankce mohou být uplatněny v případě nedodržení povinnosti
21. Nejčastější dotazy
22. Další informace
23. Informace o popisovaném postupu je možné získat také z jiných zdrojů a v jiné formě
24. Související životní situace a návody, jak je řešit
25. Za správnost návodu odpovídá útvar
26. Kontaktní osoba
27. Popis je zpracován podle právního stavu ke dni
28. Popis byl naposledy aktualizován
29. Datum konce platnosti popisu
30. Případná upřesnění a poznámky k řešení životní situace

Pokud shledá uživatel nějaký návod nesrozumitelným nebo chybným, je nabádán, aby to nahlásil úřadu, který daný postup zpracoval.

5.2.4 Online noviny VS

Pod odkazem Online noviny VS se skrývá elektronické zpravodajství čtrnáctideníku vlády ČR – Veřejná správa.

5.2.5 Slovník pojmů

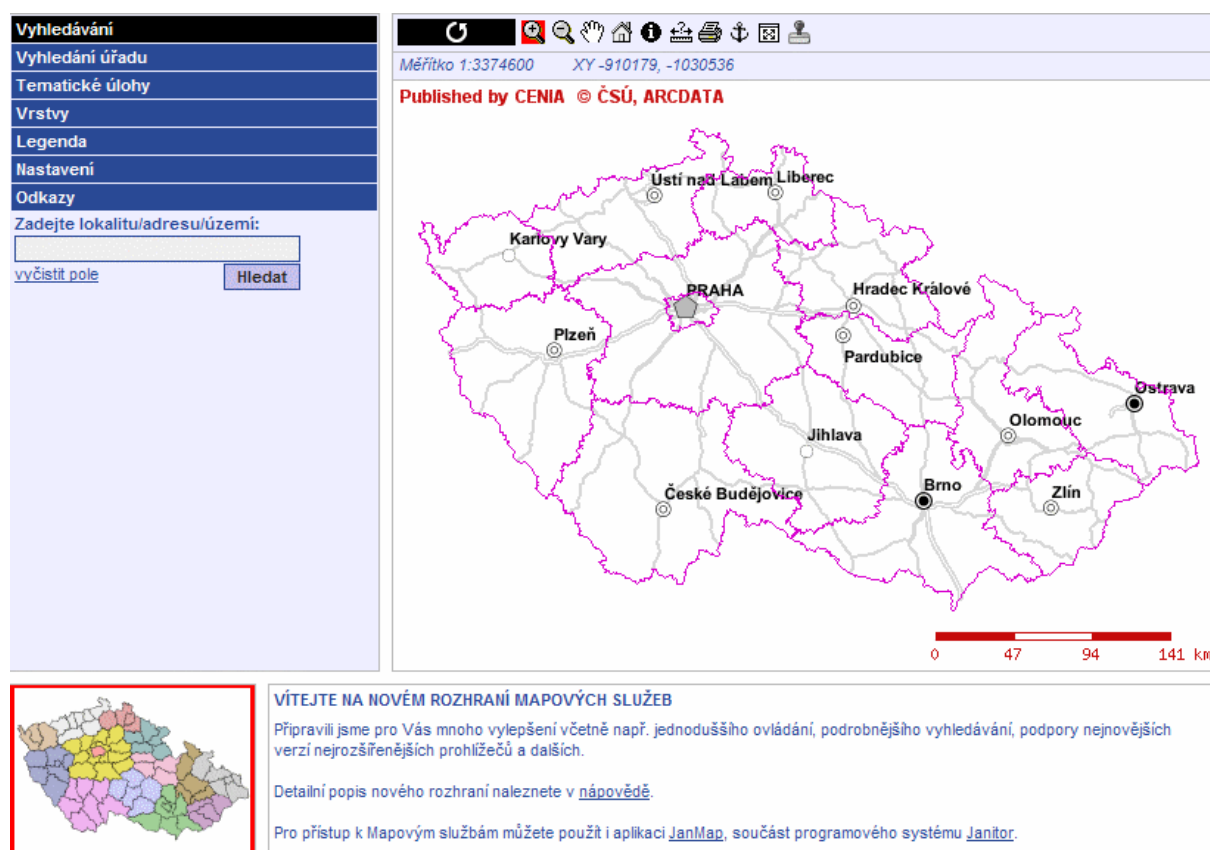
Odkaz vede mimo stránky Portálu veřejné správy. Je to slovník nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě. Je možné hledat přímo pojem, nebo „listovat“ v pojmech podle abecedy. K pojmu jsou přiřazené podobné pojmy, pokud existují a také zdroj, ze kterého slovník čerpal. Slovník vytváří a spravuje Institut pro místní správu Praha.

5.2.6 Mapy

Mapový server je samostatnou součástí Portálu veřejné správy. Provozovatelem serveru je Ministerstvo životního prostředí ČR. Samotný provoz zajišťuje CENIA – Česká informační agentura životního prostředí. Aplikace zobrazuje dostupné, aktualizované a garantované informace vzniklé činnostmi na území České republiky.

Před použitím mapových služeb je vhodné nejdříve prostudovat nápovědu. Odkaz na ni je schovaný na dolní liště úplně vpravo.

Pokud klikneme na odkaz mapy, zobrazí se nám stránka rozdělená na několik částí (Obr. 11). Po levé straně jsou záložky, kde lze nastavit, co se bude vykreslovat a legenda k zobrazované mapě. Napravo od záložek můžeme vidět samotnou mapu. Nad ní jsou vidět ikony pro práci s mapou. Pod mapou nalevo je celá mapka České republiky, kde se zobrazuje právě vybraný výřez z mapy. Vedle mapky je místo pro výpis informací.



Obr. 11 Výchozí obrazovka pro práci s mapovými službami

[Česko, ©2003-2010]

Záložky

Vyhledávání znamená, že do vyhledávacího okénka napíšeme název města, území nebo přímo adresu. Po vyhledání se pod okénkem vyobrazí nalezené lokality a nalezené adresy. Po kliknutí na vybraný odkaz se adresa nebo město znázorní na mapě. Vyhledané lokality se ještě dají omezit na geomorfologický podcelek, katastrální území, obce a obce pověřené.

Vyhledávání úřadu přesměruje na Adresář na Portálu veřejné správy a zobrazí informace o obci, která má působnost ve středu zobrazeného mapového výřezu.

Pod tematickými úlohami se skrývají témata, která lze na vybraném výřezu zobrazit. Jsou rozděleny do následujících skupin, přičemž každá z nich se dá rozkliknout a zobrazit další podskupiny:

- Životní prostředí
- Český statistický úřad
- Česká pošta

- Koupací vody
- Doprava
- Staré mapy
- Hlukové mapy
- Hřbitovy
- Vojenské mapy
- Územně správní členění ČR
- Integrovaný registr znečišťování
- Katastrální mapy
- Ortofotomapy

Záložka vrstvy obsahuje seznam vektorových vrstev. Vrstvy jsou sloučeny do skupin. Každá skupina vrstev představuje nějakou mapovou vrstvu. Některé vrstvy lze zobrazit jen v určitém mapovém přiblížení. Pokud nelze vrstvu zobrazit, je označena šedivým písmem.

Po kliknutí na legendu uvidíme vysvětlivky k právě zobrazovaným vrstvám a tématickým úlohám.

V nastavení lze zaškrtnout tyto možnosti: označit objekty v mapě, přibližovat vyznačené objekty a informace ze všech vrstev. Dá se zde nastavit také měřítko mapy a souřadnice středu mapy.

Nástroje pro práci s mapou

Nástroje budou pojmenovány a popsány, tak jak jsou nad mapou umístěny zleva doprava (Obr. 11).

Prvním z nich je ikona překreslit. Po kliknutí dojde k překreslení aktuálního výřezu. Vedle překreslení jsou lupy s přiblížením a oddálením mapového výřezu. Tlačítko s domečkem zobrazí celou mapu České republiky.

„I“ znamená informace o objektu v mapě. Pokud si např. nejdříve v tématických úlohách vybereme adresy poštovních úřadů, po kliknutí na ikonku s písmenem „I“ a poté na mapě na zobrazení pošty, v informačním boxu pod mapou se objeví název a adresa poštovního úřadu.

Ikonka, která zobrazuje metr, umožňuje změřit vzdálenost. Klikneme na výchozí bod měření a na koncový bod a nad mapou v pravém rohu se objevuje délka právě nakreslené úsečky a v závorce celková vzdálenost.

Kliknutím na tiskárnu je spuštěn průvodce pro tisk. V něm lze nastavit nadpis a komentář, zda se bude tisknout na šířku nebo na výšku, bez legendy nebo s legendou. Po příslušném nastavení je ještě zobrazen náhled, a pak je již možné mapu vytisknout.

Ikonka kotvy je nástroj, který umožňuje vkládat odkazy na mapový výřez do jiných dokumentů. URL mapy je po kliknutí na kotvu vidět pod mapou. Odkaz stačí jen zkopírovat na příslušné místo.

Vedle kotvy je umístěna obrazovka. Po kliknutí se výřez mapy přizpůsobí velikosti okna prohlížeče.

Klepnutím na obrázek razítka a dalším klepnutím na místo na mapě, dojde k přesměrování uživatele na adresář. Tam se zobrazí informace o obci, která má územní působnost v místě klepnutí do mapy.

Statistiky návštěvnosti na mapovém portálu jsou velice zajímavé. Za měsíc březen roku 2010 bylo uskutečněno 57 105 návštěv. Nejvíce byly stránky navštěvovány ve středu a čtvrtek mezi osmou a patnáctou hodinou což odpovídá pracovní době. 34% návštěv trvalo do půl minuty, 14% do dvou minut a necelých 12% návštěv bylo delších než jedna hodina.

Pro srovnání si autorka vybrala březen roku 2009, tedy o rok dříve. Bylo uskutečněno 48 352 návštěv. To znamená, že návštěvnost stránek vzrostla. Stránky byly nejvíce navštěvovány od pondělí do středy mezi osmou a patnáctou hodinou. To se tedy nezměnilo. Návštěv do půl minuty bylo 38%, návštěv do dvou minut bylo stejně jako v roce 2010 a počet návštěv, které trvaly více než jednu hodinu byl menší (9,9%).

Nárůst počtu návštěv mapového portálu by mohl znamenat, že se zlepšilo povědomí o těchto službách a poskytované služby se také rozšířily [Statistiky pro geoportal.cenia.cz, 2010].

5.3 Transakční část

Transakční část zahrnuje aplikaci Podání. Tato aplikace slouží pro registraci uživatelů, kteří chtějí využívat elektronické služby. Je to jednotný vstupní bod do veřejné správy.

Postup při registraci

Pokud se chce uživatel zaregistrovat, musí si vybrat v jaké roli bude vystupovat: občan, organizace nebo zástupce. Autorka se v této práci bude zabývat pouze rolí občana.

Pro registraci může občan použít buď uživatelský identifikátor a heslo nebo digitální certifikát. Certifikát je bezpečnější a před jeho použitím je nutné ještě nainstalovat certifikát Ministerstva vnitra ČR. Certifikát byl vyvinut za účelem šifrování dat a podepisování elektronických dokumentů. Registrační formulář je na obrázku 12.

Existují čtyři úrovně přihlašovacích údajů:


- úroveň 0 – nejsou vyžadovány údaje (např. pro posílání informací v rámci portálu)
- úroveň 1 – je vyžadován uživatelský identifikátor a heslo
- úroveň 2 a 3 – je vyžadován digitální certifikát

Výběr zabezpečení


[Pokračovat](#)

Pro registraci k on-line službám, prosím zadejte následující informace:

Celé jméno
Email


 Co je to vlastní 'uživatelský identifikátor'?


☐ Přejete si vlastní uživatelský identifikátor?

 Jaká jsou omezení v definici hesla?

Heslo
Potvrzení hesla

Kontrolní otázka
Odpověď

Místo narození matky 

 Co jsou 'Doplňující informace'?

Doplňující informace

Obr. 12 Registrace do služby podání

[Česko, ©2003-2010]

Občan si může vybrat ze čtyř následujících služeb:

- Celní správa – daňová přiznání ke spotřebním daním
- Daňová správa – elektronická podání
- Ministerstvo životního prostředí – Centrální ohlašovna – elektronická podání
- Systém pro komunikaci občana a samosprávy Plzeňského kraje

Je možné zaškrtnout jednu až všechny čtyři služby. Poté následuje zadání údajů k vybraným službám, aby si úřad ověřil, zda jsou pravdivé (Obr. 13). Pokud ano, je občan úspěšně zaregistrován.

Zadání známých údajů

The screenshot shows a web interface for registration. At the top, there are three buttons: 'Přihlásit se k dalším službám', 'Potvrdit služby', and 'Potvrdit známé údaje'. Below these is a grey bar with the text 'Prosím, uveďte údaje ke službám, které jste si vybrali:'. Underneath, the selected service 'Daňová správa - elektronická podání' is listed. There are two input fields: 'Datum narození' with a red border and a placeholder example 'Příklad: 21/11/1977', and 'Číslo smlouvy VIRTUOS' with a red border and a placeholder example 'Příklad: 273890448777 Identifikátor smlouvy na použití systému VIRTUOS'. At the bottom, there is a link 'Systém pro komunikaci občana a samosprávy Plzeňského kraje.'

Obr. 13 Potvrzení údajů při registraci

[Česko, ©2003-2010]

5.4 Ověření funkčnosti

Autorka se rozhodla zjistit, zda jsou dostupné informace v části Portálu veřejné správy Životní situace aktuální a lze se jimi řídit. Vybrala si tři situace a vyhodnotila komplexnost a pravdivost poskytnutých informací.

5.4.1 Příklad jedna

Autorka si v seznamu vybrala odkaz Zdraví a poté situaci Změna zdravotní pojišťovny a registrace u nově zvolené zdravotní pojišťovny.

Za správnost návodu odpovídá Ministerstvo zdravotnictví České republiky – odbor dohledu nad zdravotním pojištěním. V základních informacích se lze dočíst, že zdravotní pojišťovnu lze změnit pouze jednou za 12 měsíců, vždy k 1. dni kalendářního čtvrtletí. Pokud pojišťovna vstoupila do likvidace nebo špatně hospodaří, jsou pojištěnci oprávněni změnit

zdravotní pojišťovnu i v kratší lhůtě. V této věci může jednat pojištěnec nebo jeho zákonný zástupce. Je nutné se obrátit písemně nebo osobně na pracoviště nově zvolené zdravotní pojišťovny. Pokud má daná pojišťovna elektronickou podatelnu, je možné to řešit přes ní.

Na tomto návodu můžeme v bodě 8 „Na které instituci životní situaci řešit“ najít proklikatelný seznam všech zdravotních pojišťoven dostupných v České republice. Odkaz uživatele rovnou zavede na stránku vybrané zdravotní pojišťovny a tam si může najít formuláře i další informace.

Tento návod je tedy správný a navíc byl teprve nedávno aktualizován (19. 2. 2010). To zaručuje aktuálnost informací.

5.4.2 Příklad dva

Jako druhý příklad si autorka vyhledala termín uzavření manželství. Bylo vyhledáno 48 životních situací souvisejících s tímto termínem. Autorka si vybrala Uzavření manželství formou občanského sňatku. Tento návod je určen pro snoubence, kteří mají státní občanství České republiky, nejsou ovdovělí, nepřejí si uzavřít manželství na neobvyklém místě, jsou zletilí a netrpí duševní poruchou. Před uzavřením sňatku musí snoubenci předložit doklad totožnosti, rodný list, vyplněný dotazník k uzavření manželství a protokol o uzavření manželství. Protokol vyplňuje přímo matrikář. Dotazník je k dispozici na matričním úřadě, do jehož správního obvodu vybrané místo k uzavření manželství spadá.

Bohužel formulář není možné stáhnout přímo z Portálu veřejné správy, přitom když zadáme do vyhledávače dotazník k uzavření manželství, najde nám to mnoho odkazů přímo na dotazník, který lze vytisknout. Formulář nelze najít ani na stránkách Ministerstva vnitra ČR. Návod nebyl aktualizován téměř pět let, poslední aktualizace proběhla 19. 12. 2005.

Autorka zaslala 29. 4. na e-mail Ministerstva vnitra ČR - odbor všeobecné správy, oddělení státního občanství a matrik a v kopii na e-mail pvs@o2.com, který je uvedený jako kontaktní pro podněty a připomínky, dotaz, zda by nebylo možné přidat tam formulář Dotazníku k uzavření manželství. Druhý den autorce přišla odpověď od specialisty linky pro státní správu Igora Magála, že „servisní požadavek byl zaevidován“ [PVS/APLIKACE, 2010] a bude vyřízen v co nejkratším termínu. Od odboru všeobecné správy žádná odpověď nepřišla.

5.4.3 Příklad tři

Poslední životní situací je Přídavek na dítě, který je v České republice velmi využíván. Za správnost návodu zodpovídá Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor 21. Nárok na

dávku má nezaopatřené dítě, které žije v rodině, jejíž příjem nepřesáhne 2,4 násobek životního minima v „předchozím“ kalendářním roce. Životní minimum je stanoveno dle Zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Do 18 let dítěte podává žádost zákonný zástupce (rodič), od osmnácti let žádá dítě samo. Je nutné předložit žádost o přídavek na dítě, průkaz totožnosti a u dětí do patnácti let rodný list. V bodu 11 jsou odkazy na potřebné formuláře, které se mohou podat i elektronicky, pokud žadatel vlastní certifikát pro elektronický podpis. Návod byl aktualizován přibližně před rokem (1. 1. 2009), tudíž by měl být spolehlivý.

Z uvedených tří příkladů je vidět, že některé návody jsou aktuální, jiné trochu méně. Největším nedostatkem je u některých situací nedostupnost daného formuláře. Zdá se ale, že základní informace se na portálu dají spolehlivě najít a vždy se může občan ujistit zavoláním na příslušný úřad, aby nemusel vážit zbytečnou cestu. Všechny návody lze jednoduše vytisknout a mít je tak při sobě bez nutnosti mít zapnutý počítač.

6. Czech POINT

V této kapitole se autorka snažila popsat projekt Czech POINT jako prsty eGONa, shrnula jeho vývoj a možnosti jeho využití občany.

Ještě než se autorka dostane přímo k Czech POINTu je nutné zmínit se o možnostech, které občan při komunikaci s úřadem má.

6.1 Nástroje komunikace

6.1.1 Osobní návštěva

První možností je navštívit úřad osobně. V některých případech je to jediná možnost, jak danou věc vyřídit. Velmi limitujícím faktorem je otevírací doba úřadu, která je často nevyhovující. Osobní návštěva je nejstarším nástrojem komunikace s úřadem.

6.1.2 Telefon

Přes telefonní linku, ať už pevnou nebo mobilní, si člověk může ověřit úřední hodiny nebo se zeptat na nějaké informace. Na konferenci Eastern European eGov Days 2020 ve dnech 21.–23. dubna 2010 na pražském magistrátu zazněl jeden příspěvek, ve kterém byla mobilnímu telefonu přisuzována budoucnost. Bude přes něj možné realizovat SMS volby nebo objednání na úřad, což se zdá jako dobrý nápad.

6.1.3 Internetové stránky

Každá internetová stránka úřadu by měla být vytvořena podle Pravidel tvorby přístupného webu. Tato pravidla byla vytvořena pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

Základní pravidla:

- Obsah webových stránek je dostupný a čitelný – informace dostupné prostřednictvím různých doplňků (např. skriptů, obrázků) musí být dostupné i bez těchto doplňků
- Práci s webovou stránkou řídí uživatel – obsah stránek se mění pouze po kliknutí, uživatel je upozorněn, pokud má být otevřeno nové okno
- Informace jsou srozumitelné a přehledné – informace jsou sdělovány srozumitelnou formou, informace zveřejňované na základě zákona jsou dostupné jako text
- Ovládání webu je jasné a pochopitelné – navigační a obsahové informace jsou zřetelně odděleny, navigace je stejná na všech webových stránkách
- Odkazy jsou zřetelné a návodné – odkazy jsou viditelně odlišeny od ostatního textu

- Kód je technicky způsobilý a strukturovaný – nejsou v něm chyby

[ŠPINAR, 2010]

Tato pravidla jsou ale jen doporučením, ne závazným nařízením, proto se jimi úřady ne vždy řídí. Příkladem by mohl být Portál veřejné správy, kde je velice nepřehledná nápověda v transakční části, jak se registrovat. Je sice možné si stáhnout uživatelskou příručku, ale běžný uživatel by si raději přečetl nápovědu přímo v prohlížeči postupně krok po kroku. Potenciálem pro informovanost občanů přes internet může být sociální síť Facebook. Na konferenci Eastern European eGov Days 2020 byla zmíněna možnost podávání informací o veřejné správě právě tímto způsobem. Je známo, že mnoho mladých lidí na této síti tráví mnoho času, takže je možné, že se zmíněný nápad stane úspěšnou realitou.

Toto jsou tedy základní nástroje, které může občan použít. Celkem často je možné zkombinovat jich více najednou. Například si uživatel najde na Portálu veřejné správy návod na nějakou životní situaci. Zjistí si jaké formuláře potřebuje a pokud nejsou k dispozici elektronicky, je nucen dojít si na úřad a tam si potřebný formulář vyzvednout. Je také možná situace, že elektronický formulář na webu nalezne, ale stejně ho musí vytisknout a osobně zanešt nebo poslat poštou na daný úřad.

Míru využívání elektronické komunikace ovlivňuje také vybavenost domácností technikou a připojení k internetu. V příloze 2 lze najít grafy a informace týkající se těchto témat.

A nyní již k Czech POINTu. Czech POINT neboli Český podací ověřovací informační národní terminál je asistované místo výkonu veřejné správy. Je to v podstatě propojení osobní návštěvy a použití internetu. Stal se první součástí eGONA, který začal fungovat. Cílem tohoto projektu je vytvořit snadno dostupné univerzální kontaktní místo pro komunikaci s úřadem v ČR. Jeho zásadou je, že „obíhají data, nikoliv občan“. Kontaktní místo Czech POINT by proto mělo zrychlit a zpřístupnit služby občanům na jednom místě a „využít údaje ve vlastnictví státu, aby byly minimalizovány požadavky na občany [Česko, ©2010a].“ Dostupnost zajišťuje široká síť pracovišť, která pokrývá více než 90% území v ČR.

6.2 Vývoj

Na přelomu roku 2006 a 2007 byl postaven prototyp centrály Czech POINTu s napojením na centrální registry. V prosinci 2006 se z oslovených obcí nabídlo k realizaci projektu 37 obcí. Pilotní provoz začal v březnu 2007. Naprosto první pracoviště bylo otevřeno 28. března 2007 na radnici Prahy 13.

V srpnu 2007 byla vydána Závěrečná zpráva pilotního provozu projektu Czech POINT. V ní byly zmíněny cíle provozu, což byla identifikace možných bezpečnostních problémů a ověření možností implementace na jednotlivých obcích. Pilotní provoz byl shledán úspěšným. Od března do srpna 2007 bylo vydáno přes 17 000 výpisů. V srpnu přibýlo 74 kontaktních míst České pošty.

1. 10. 2007 byl spuštěn ostrý provoz. Je navázána spolupráce České pošty a Hospodářské komory ČR. Na kontaktních místech je možné získat výpisy z Katastrálního úřadu, Obchodního a Živnostenského rejstříku.

Od ledna 2008 je na Czech POINTu na magistrátech, krajských a obecních úřadech nově možné získat výpis z Rejstříku trestů, který je registrem neveřejným. Czech POINT je nově také na zastupitelských úřadech: velvyslanectví v Bratislavě, Varšavě, Washingtonu, Berlíně a v Drážďanech. Celkově za leden je vydáno 18 058 výpisů.

V únoru je provedena kontrola bezpečnosti systému. Systém je vyhodnocen jako bezpečný, protože umožňuje získat pouze konkrétní výpis na základě konkrétních údajů.

Na jaře je provedeno anketní šetření o spokojenosti se službami Czech POINTu. A nemusíte lítat po všech čertech, které provedl časopis Egovernment ve spolupráci s Ministerstvem vnitra ČR. Oslovené obce odpovídaly na tři otázky:

1. Jaká je vaše dosavadní zkušenost s realizací projektu Czech POINT, především se zaváděním ve vašem úřadu?
2. Jakým směrem by podle vás dále měla směřovat nabídka agend, které bude Czech POINT nabízet?
3. Jak hodnotí tuto službu klienti vašeho úřadu – jaká je vytíženost vašeho Czech POINTU?

[A nemusíte lítat po všech čertech ..., 2008]

Odpovědi na tyto otázky byly z převážné většiny pozitivní. Na první otázku odpovědělo 86% respondentů, že byly spokojeni jen s menšími problémy a výhradami. Druhá otázka nabízela vlastní kreativitu. 30% obcí by rozšířilo službu o výpis trestných bodů řidiče a

také by obohatily možnosti v oblasti Katastru nemovitostí. Odpověď na tuto otázku byla více než uspokojivá. Celých 92% občanů je se službou spokojena. Jeden z nich se dokonce vyjádřil, že se jedná o to nejlepší, co ho za posledních X let na úřadě potkalo. Největší zájem je o výpis z Rejstříku trestů.

V březnu je zavedena novinka České pošty. Je možné si objednat výpis elektronicky prostřednictvím e-shopu na stránkách www.czechpoint.cz. Je nutné jen vyplnit jednoduchý webový formulář a výpis dojde do tří dnů doporučenou zásilkou. Na konci března 2008 je výročí prvního roku provozu. Za rok bylo vyškoleno 6 200 asistujících úředníků a vydáno 255 119 výpisů.

K 19. květnu 2008 je již 1 855 asistovaných pracovišť, z toho 1 402 na obecních a krajských úřadech, 399 na pobočkách České pošty, 47 na pracovištích Hospodářské komory ČR a 7 na zastupitelských úřadech ČR.

Na začátku června je překročeno 400 000 výstupů. Od 1. 7. 2008 je možné získat výpis z Rejstříku trestů i na místech provozovaných Českou poštou a Hospodářskou komorou ČR. Orgány veřejné moci mohou pro vlastní potřebu také zažádat o výpis z Rejstříku trestů. Novinkou je i možnost pro živnostníky a podnikatele zažádat si o zařazení do Živnostenského rejstříku.

V září je pokořena magická hranice půl milionu výpisů a nárůst rychle pokračuje, protože již na začátku prosince je vydán miliontý výpis. V provozu je již 2 980 kontaktních míst.

Od 1. ledna 2009 je zahájen provoz tří nových agend: výpis z Rejstříku trestných bodů řidiče, Seznam kvalifikovaných dodavatelů, Registr účastníků provozu MA ISOH (Modul autovraky informačního systému odpadového hospodářství).

V polovině února je hodnocen celkový počet vydaných výpisů. Nejvíce jsou požadovány výpisy z Rejstříku trestů (45%), poté z Katastru nemovitostí (26%) a na pomyslném třetím místě je Rejstřík trestných bodů řidiče (14%).

Od 16. 4. 2009 je možné nově získat výpis z Insolvenčního rejstříku. Insolvenční rejstřík je informačním systémem veřejné správy. Jeho úkolem je zajistit informovanost o insolvenčních řízeních a dlužnících. Insolvence znamená platební neschopnost. 21. 4. je vydáno celkově jeden a půl milionu výpisů.

V květnu 2009 je dvoudenní technická odstávka. Je to zatím nejdelší doba, kdy Czech POINT nefungoval. Czech POINT získává ocenění na evropské konferenci European Identity Conference 2009 v Mnichově.

Od začátku července 2009 je možné na kontaktním místě Czech POINT podat žádost o zřízení datové schránky a provést autorizovanou konverzi dokumentů z listinné do elektronické podoby a naopak. V prvním týdnu je podáno 2 486 žádostí o zřízení datové schránky a provedeno přes tisíc konverzí.

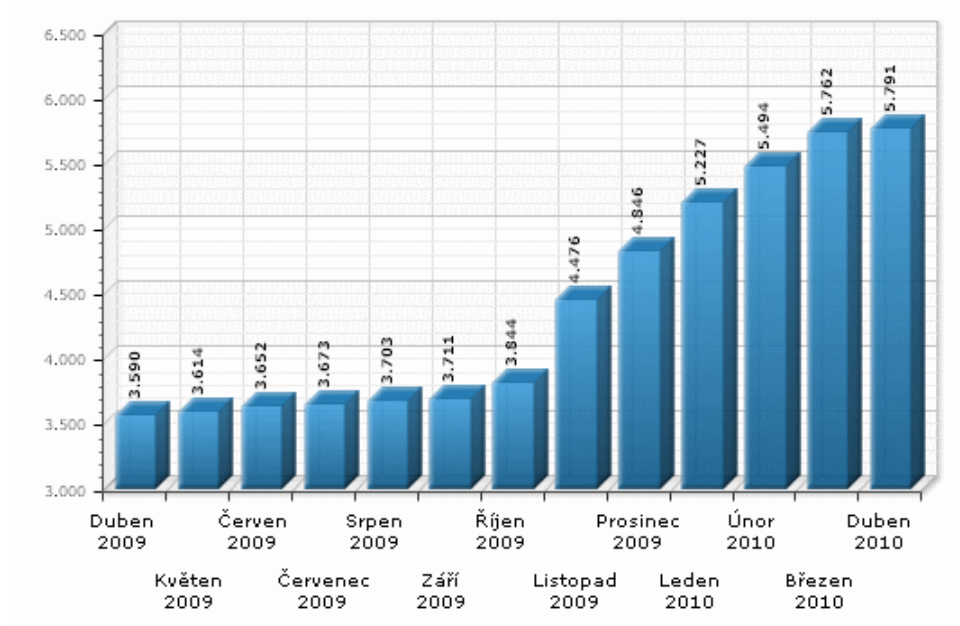
V srpnu je Czech POINT znovu rozšířen o další službu CzechPOINT@office, kterou je sada formulářů a funkcí určených pro vnitřní potřeby úřadů. Je překročena hranice 2 000 000 výstupů.

V říjnu 2009 je zveřejněna Vyhláška o kontaktních místech veřejné správy. Tou se počet kontaktních míst rozšíří na 5 783 míst, což znamená více jak 90% pokrytí území ČR systémem Czech POINT. V listopadu jsou starší kryptografické algoritmy nahrazeny novými pro větší bezpečnost přenášených dat.

Za měsíc leden roku 2010 je vydáno 146 054 výstupů. Již tradičně je nejvíc požadován výpis z Rejstříku trestů, výpis z Katastru nemovitostí a Obchodního rejstříku. V únoru je překonán nový rekord v počtu vydaných výpisů za měsíc. Tentokrát je to 151 646 výstupů.

1. 4. 2010 je vydán výpis s číslem 3 000 000 [Česko, ©2010a].

Následující obrázky si kladou za cíl graficky zobrazit počet pracovišť sítě Czech POINT, počet a strukturu vydaných výpisů. Na Obr. 14 můžeme vidět téměř stoprocentní nárůst pracovišť kontaktních míst Czech POINT. Obr. 15 znázorňuje, jak se rozšiřovaly služby Czech POINTu a že největší zájem je o výpis z Rejstříku trestů (RT), na druhém místě je výpis z Katastru nemovitostí (KN), následuje výpis z Obchodního rejstříku (OR). Obr. 16 zobrazuje podíl jednotlivých druhů výpisů na celkovém počtu vydaných výpisů.



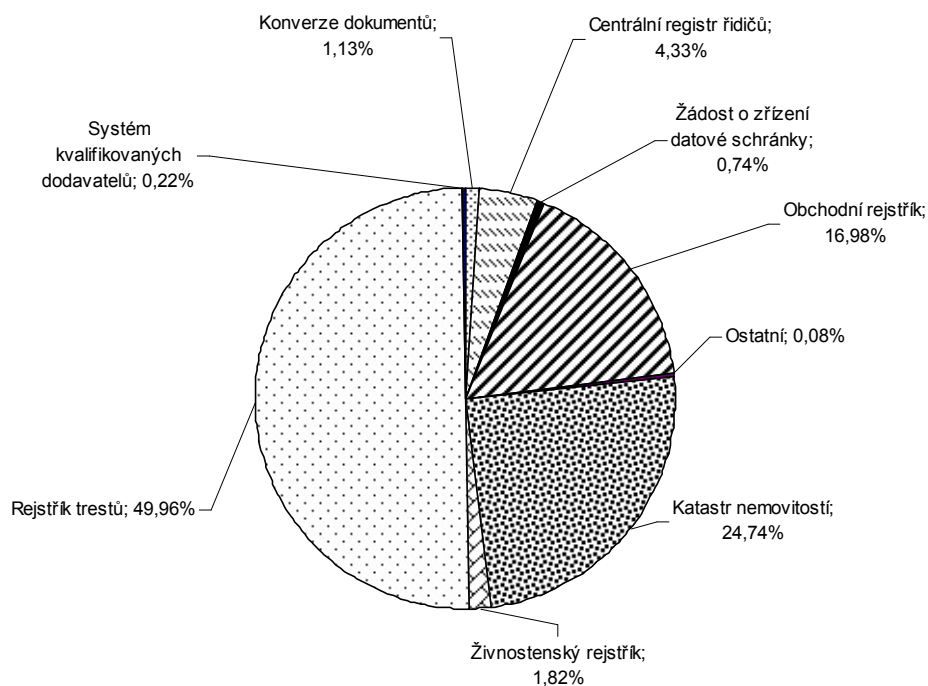
Obr. 14 Nárůst počtu pracovišť Czech POINT

[Česko, ©2010a]

	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010	Celkem
Katastr nemovitostí (KN)	28.379	230.406	349.665	142.278	750.728
Obchodní rejstřík (OR)	24.144	150.791	250.641	89.689	515.265
Živnostenský rejstřík (ŽR)	1.338	7.656	31.666	14.458	55.118
Rejstřík trestů (RT)	0	595.615	712.638	207.804	1.516.057
Centrální registr řidičů (BODY)	0	0	104.744	26.644	131.388
Systém kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	0	0	4.512	2.053	6.565
Konverze dokumentů (KD)	0	0	11.194	23.112	34.306
Žádost o zřízení datové schránky (DS)	0	0	15.944	6.365	22.309
Ostatní (Ostatní)	0	0	2.074	454	2.528
Celkový součet:	53.861	984.468	1.483.078	512.857	3.034.264

Obr.15 Počty vydaných výpisů

[Česko, ©2010a]



Obr. 16 Struktura vydaných výpisů

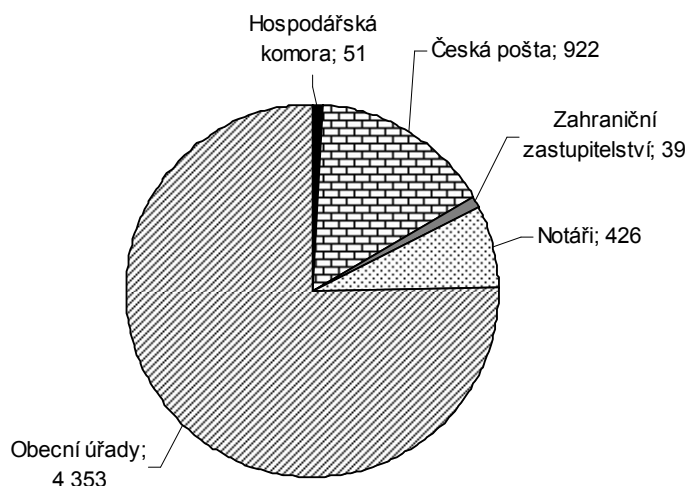
[Česko, ©2010a]

6.3 Dostupnost

- obecní a městské úřady
- pobočky České pošty
- pobočky Hospodářské komory ČR
- česká zastupitelství v zahraničí
- vybraní notáři
- e-shop na www.czechpoint.cz

[Česko, ©2010a]

Na Obr. 17 můžeme vidět procentuální zastoupení pracovišť Czech POINT dle místa poskytovaných služeb.



Obr. 17 Rozložení pracovišť Czech POINT

[Česko, ©2010a]

6.4 Dostupné služby

- výpis z Katastru nemovitostí

O výpis může požádat anonymní žadatel na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí. Od ledna 2008 je možné poskytnout i částečný výpis.

- výpis z Obchodního rejstříku

O výpis může požádat anonymní žadatel na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace.

- výpis z Živnostenského rejstříku

O výpis může požádat anonymní žadatel na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace.

- výpis z Rejstříku trestů

Osoba, která žádá o výpis musí mít platný doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní doklad) a přidělené rodné číslo. Doklad se zkontroluje v databázi neplatných dokladů, pokud je platný, vyplní se formulář žádosti o výpis a vytiskne se žádost. Žadatel písemnou žádost podepíše. Na základě písemné žádosti odešle pracovník elektronickou žádost na Rejstřík trestů. Poté je předán výpis. Každá žádost se uchovává po dobu šesti let.

- přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)

Je možné dvěma způsoby. Buď žadatel vyplní elektronický formulář a odešle ho ke kontrole. Po odeslání dostane číslo tiketu. S tiketem navštíví pracoviště Czech POINT, tam tiket načtou a odešlou ho elektronicky i poštou na Živnostenský úřad. Nebo žadatel vyplní formulář papírově a odnese ho na pracoviště Czech POINT a pracovník žádost odešle.

- žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle Zákona č. 124/2008 Sb.

Vybrané orgány veřejné moci mají oprávnění požadovat výpis z rejstříku trestů v elektronické podobě dálkovým přístupem.

- výpis z bodového hodnocení řidiče

O výpis může žádat jen sám žadatel nebo jeho zmocněnec. Žadatel musí mít platný doklad totožnosti a mít přidělené rodné číslo. Výpis je poskytován z Centrálního registru řidičů.

- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů

O výstup může požádat kdokoliv. Pro získání výstupu musí žadatel znát identifikační číslo organizace. Služba je určena především firmám a dodavatelům.

- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

Tato služba je určena provozovatelům autovrakovišť.

- výpis z insolvenčního rejstříku

O výpis může žádat anonymní žadatel na základě znalosti identifikačního čísla organizace nebo osobních údajů konkrétní osoby.

- datové schránky

Prostřednictvím místa Czech POINT je nyní možné zažádat o zřízení datové schránky a požádat o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových. Dále bude možné hlásit různé změny.

- autorizovaná konverze dokumentů

Tato služba umožňuje převod dokumentů z listinné do elektronické podoby nebo naopak. Výstup je buď na CD, DVD nebo do úschovny. Pokud je konverze dělána z papírové podoby a elektronický dokument je uložen v úschovně, je potřeba potvrzení o vložení dokumentu, kde je jeho jednoznačná identifikace. Konverze je možná na žádost široké veřejnosti nebo z moci úřední. Úředník musí být ke konverzi odborně způsobilý. Zákon č. 300/2008 Sb. definuje dokumenty, které se konvertovat nesmí: občanský a řidičský průkaz, zbrojní průkaz, průkaz o povolení k pobytu cizince, šek nebo technické kresby.

- **centrální úložiště ověřovacích doložek**

Je to centrální evidence všech ověřovacích doložek provedených autorizovanou konverzí dokumentů na žádost i z moci úřední, kterou provádí orgány veřejné moci. Evidence je vedena na základě Zákona č. 300/2008 Sb.

- **úschovna systému Czech POINT**

Je systém, který podporuje autorizovanou konverzi dokumentů. Zkonvertovaný dokument je zde uložen po dobu tří dnů. Naopak elektronický dokument, který se teprve bude konvertovat může být uložen v úschovně až 30 dnů. Dokument musí být ve formátu PDF.

- **CzechPOINT@office**

CzechPOINT@office je agenda pro vnitřní použití na úřadech. Nyní je jejím prostřednictvím možné výpis a opis z Rejstříku trestů z moci úřední a konverze z moci úřední podle Zákona č. 300/2008 Sb.

- **Czech POINT e-shop – výpisy poštou**

Žadatel pouze vyplní webový formulář a vybere si, jestli chce výpis ze Živnostenského rejstříku, Obchodního rejstříku nebo Katastru nemovitostí. Formulář odešle a do tří pracovních dnů mu poštou přijde požadovaný výpis.

[Česko, ©2010a]

6.5 Osobní návštěva

Dne 16. 4. 2010 navštívila autorka osobně kontaktní místo Czech POINT v Plzni na Vinicích, aby ověřila, jak tato služba funguje a požádala úřednici, aby jí vyplnila odpovědi na

několik otázek. Nechala si vystavit výpis z bodového hodnocení řidiče. K vydání výpisu potřebovala občanský průkaz a řidičský průkaz. Úřednice autorce řekla, že to bude trvat patnáct minut. Úřednice nejdříve do počítače zasunula token. Momentálně se používá iKey 4000, což je „malé USB zařízení (podobné flashdiskům), které slouží jako bezpečné úložiště osobních certifikátů a především odpovídajících privátních klíčů. Jedná se o jeden ze základních prvků bezpečnosti v celé infrastruktuře veřejných klíčů [Česko, ©2010c].“ Použití tokenu je chráněno bezpečnostním kódem PIN, který zaručuje, že certifikát nemůže být zneužit. Pak jen do systému zadávala údaje z občanského a řidičského průkazu. Po deseti minutách autorka obdržela podepsaný a orazítkovaný výpis. Cena jednostránkového výpisu je 69 Kč. Úřednice bohužel odmítla zodpovědět dotazník.

6.6 Dotazník

Autorka se rozhodla, že se zeptá na názory lidí, kteří pracují na kontaktním místě Czech POINT. Ke srovnání si vybrala dvě pošty, jednu v Holýšově a druhou v Plzni u Hlavního nádraží v Železniční ulici. Na dotazník (Příloha 3) zodpověděly dvě ženy, každá z jedné pošty. Dotazníky byly zaslány e-mailem.

Předpoklad, že služby na poště v Holýšově budou méně využívány než v Plzni se ukázal jako správný. Je to dáno tím, že Plzeň má mnohonásobně vyšší počet obyvatel. V Holýšově je Czech POINT využíván téměř denně, v Plzni zpočátku moc ne, ale když lidé zjistili, že je to pro ně velká úspora času, tak ho využívají velmi často. Jinak byly odpovědi hodně podobné. Co se týče školení musí každý zaměstnanec prostudovat materiály a studium zakončit jednodenním školením, kde vyplní test. Pokud nastanou nějaké změny, je úředník vyrozuměn interní poštou. Je možné také absolvovat doškolení dle potřeby konkrétního zaměstnance. Věk ve využití Czech POINTu nehraje roli. Největší zájem je o výpis z Rejstříku trestů a Katastru nemovitostí a to na obou poštách. Lidé využívající tuto službu jsou většinou spokojeni stejně jako zaměstnanci, kteří službu poskytují. Z odpovědí vyplynula jedna připomínka. Je to nemožnost používat dva terminály Czech POINT na jednom místě najednou.

Z uvedených odpovědí je vidět, že kontaktní místa Czech POINT pracují správně, lidé si na jejich služby zvykli a jsou spokojeni s rozmístěním i počtem míst.

7. Závěr

Pojem eGovernment je v současné době velmi diskutovaným pojmem. Vláda se snaží prakticky realizovat zavedení elektronické veřejné správy přizpůsobením projektů Evropské unie na české podmínky.

Abychom mohli zhodnotit, jestli je elektronická komunikace s úřady efektivně využívána je nutné odpovědět na několik otázek.

Je komunikace přes internet pro všechny?

Vláda se různými projekty a plány snaží, aby elektronická komunikace byla dostupná všem. Již v roce 1998, kdy byla vydána „Státní a informační a komunikační politika: cesta k informační společnosti“, byla hlavním cílem informační gramotnost, což zjednodušeně znamená využití informačních a komunikačních technologií při vyhledávání informací. Následovalo připojení k akčnímu plánu eEurope+, který prosazoval levný a bezpečný internet a jeho využití širokým okruhem lidí. V navazujícím plánu eEurope 2005 již bylo obsaženo rozvinutí širokopásmového přístupu k Internetu. V roce 2004 bylo schváleno eČesko 2006, které si kladlo za cíl rozšířit základní počítačovou gramotnost Národním programem počítačové gramotnosti a Státní informační politikou ve vzdělávání. Dokument také podporoval rozvoj vysokorychlostního připojení k internetu v návaznosti na plán eEurope 2005. Připojení k internetu je podmínkou pro rozvoj informační společnosti a moderních veřejných on-line služeb.

Záměrem těchto plánů je, aby komunikace přes internet byla přístupná širokým vrstvám společnosti. Úspěšnost zavedení elektronické komunikace s úřadem ale také závisí na vybavení domácností i úřadů informačními a komunikačními technologiemi. V příloze 3 můžeme vidět, že tendence občanů ČR pořizovat si osobní počítač a připojení k internetu vzrůstá. V porovnání se zeměmi Evropské unie (Graf 4) ale Česká republika zaostává, co se týče připojení k internetu. Na grafu 2 je vidět, že využívání osobního počítače (a v souvislosti s tím i internetu) s přibývajícím věkem klesá. Na druhou stranu komunikuje s úřadem přes internet více uživatelů v důchodovém věku než studentů. Dá se říci, že komunikace přes internet je pro všechny, kteří umí pracovat s osobním počítačem a mají připojení k internetu. Jsou informace dostupné na webových stránkách aktuální?

Autorka narazila na stránkách Ministerstva vnitra ČR na neaktuální informace týkající se služeb kontaktních míst Czech POINT. Konkrétně jde o neúplný výčet služeb. Je také

možné nalézt poměrně zastaralé informace na webových stránkách Portálu veřejné správy v sekci Životní situace. Autorka tím myslí například návod na Uzavření manželství, který nebyl aktualizován téměř pět let. V ostatních případech se autorka setkala s aktualizovanými informacemi, takže se dá říct, že informace dostupné na webových stránkách úřadů jsou aktuální i když ne vždy stoprocentně.

Je to „přátelská“ komunikace?

Touto otázkou se rozumí, zda se stránky řídí podle Pravidel přístupného webu. To znamená, zda ovládání webu je jasné a uživatelsky přívětivé, obsah webových stránek je čitelný a dostupné informace jsou srozumitelné. Pokud se podíváme na úvodní stránku Portálu veřejné správy (Obr. 4), lze se na ní rychle zorientovat a najít to, co člověk opravdu hledá, ať už v konkrétní záložce nebo zadáním pojmu do vyhledávacího okna. Odkazy jsou zřetelně odlišeny od normálního textu. Snad jediné, co lze úvodní stránce vytknout, je malé písmo, které nemusí být dobře čitelné pro každého.

Jak se chrání data?

Na kontaktních místech Czech POINT se k aplikaci dostane pouze pověřený úředník, který vlastní token (USB zařízení obsahující certifikáty a privátní klíče) zabezpečený PINem. Úřední listiny zasílané do datových schránek jsou opatřeny digitálním podpisem. Bezpečnost dat je chráněna i při přihlašování do transakční části Portálu veřejné správy, kde je možné se hlásit jen pomocí uživatelského identifikátoru a hesla nebo certifikátem, který ještě navíc šifruje data.

Je elektronická komunikace dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce?

Ano je. Na webové stránky je přístup kdykoliv odkudkoliv, stejně jako je možné přihlásit se do datových schránek nebo do transakční části Portálu veřejné správy.

eGovernment se zabývá zavedením a rozvojem elektronické veřejné správy. Snaží se zjednodušit a zrychlit komunikaci občana s veřejnou správou. A záleží jen na občanovi, zda této možnosti komunikace využije a tím ušetří svůj čas.

Seznam použité literatury

A nemusíte létat po všech čertech : anketa magazínu Egovernment o spokojenosti s realizací sítě kontaktních míst Czech POINT. 2008 . Šéfredaktor Michal Jirkovský. *Egovernment : elektronizace veřejné správy*. 2008. 217 s. Dostupné z WWW:

<www.egovernment.cz/czechpoint/Anketa%20CP.pdf>. ISSN 1801-9420.

BRATKOVÁ, Eva. (zprac.). Metody citování literatury a strukturování bibliografických záznamů podle mezinárodních norem ISO 690 a ISO 690-2 : metodický materiál pro autory vysokoškolských kvalifikačních prací [online]. Verze 2.0, aktualiz. a rozšíř. Praha : Odborná komise pro otázky elektronického zpřístupňování vysokoškolských kvalifikačních prací, Asociace knihoven vysokých škol ČR, 2008-12-22 [2010-05-03]. 60 s. (PDF). Dostupný z WWW: <<http://www.evskp.cz/SD/4c.pdf>>.

CARDA, Antonín. 2007. SPIS představuje svůj v pořadí třetí Manifest znalostní společnosti - tentokrát na téma e-government. *E-government : elektronizace veřejné správy*. 2007, č. 1, s. 6-7. Dostupný z WWW ve formátu PDF: <<http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%201-07/2.pdf>>. ISSN 1801-9420.

ČECHOVÁ, Kateřina. 2008. Současné politiky e-governmentu a řešení problematiky digitálního rozdělení [Contemporary e-government politics and digital divide dilemma]. Praha, 2008-15-12. 100 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Mgr. Petra Štogrová Jedličková, Ph.D.

Česko. ©2003-2010. Ministerstvo vnitra. *Portál veřejné správy České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, ©2003-2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupný z WWW: <<http://portal.gov.cz>>.

Česko. 2004. Vláda. *Státní informační a komunikační politika : eČesko 2006* [online]. 2004 [cit. 2010-03-31]. 35 s. Dostupný z WWW ve formátu PDF: <http://knihovnam.nkp.cz/docs/SIKP_def.pdf>.

Česko. 2007. Ministerstvo vnitra. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby : Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015* [online]. Praha, 2007 [cit.

2010-04-10]. 88 s. Dostupné z WWW ve formátu PDF:

<<http://www.smartadministration.cz/files/StrategieSmartAdministration2007-2015.pdf>>.

Česko. 2008. Vláda. *Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost“* [online]. Praha, 2008 [cit. 2010-04-10]. 10 s. Dostupný z WWW ve formátu DOC:

<<http://www.egovernment.cz/strategie%20ISSS.doc>>.

Česko. ©2008-2009. Ministerstvo vnitra. *Datové schránky* [online]. ©2008-2009, aktualizace 29. 4. 2010 [cit. 2010-05-02]. Dostupné z WWW:

<<http://www.datoveschranky.info/index.php>>.

Česko. ©2010a. Ministerstvo vnitra. *Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010 [cit. 2010-04-17]. Dostupný z WWW:

<<http://www.czechpoint.cz/web/index.php>>.

Česko. ©2010b. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010 [cit. 2010-04-19]. Dostupné z WWW:

<<http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>>.

Česko. ©2010c. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, ©2010 [cit. 2010-04-17]. Certifikáty. Dostupné z WWW: <
<http://www.mvcr.cz/clanek/od-brezna-2009-bude-autentizace-pracovniku-kontaktnich-mist-czech-point-mozna-jen-s-pomoci-certifikatu.aspx>>.

Česko. ©2010d. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, ©2010 [cit. 2010-04-17]. Datové schránky. Dostupné z WWW:

<<http://www.mvcr.cz/datove-schranky.aspx>>.

Česko. ©2010e. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, ©2010 [cit. 2010-04-17]. eGON. Symbol eGovernmentu. Dostupné z WWW: <
<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>>.

Česko. ©2010f. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, ©2010 [cit. 2010-04-17]. Portál veřejné správy. Dostupné z WWW: <
<http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>>.

Česko. ©2010g. Ministerstvo vnitra. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, ©2010 [cit. 2010-04-10]. Rada vlády pro informační společnost. Dostupné z WWW ve formátu PDF:

<<http://www.smartadministration.cz/files/StrategieSmartAdministration2007-2015.pdf>>.

Český statistický úřad. 2009. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009*. Praha : Český statistický úřad, 2009. Dostupný z WWW ve formátu PDF:

<[http://czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/8200311384/\\$File/CSU_PublikaceICT2009.pdf](http://czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/8200311384/$File/CSU_PublikaceICT2009.pdf)>.

ISBN 978-80-250-1994-8

Evropská unie. ©1995-2010a. Evropská komise. *Evropa : portál Evropské unie* [online]. Evropská unie, ©1995-2010 [cit. 2010-03-08]. Dostupné z WWW:

<http://europa.eu/index_cs.htm>.

Evropská unie. ©1995-2010b. Evropská komise. *Evropa : portál Evropské unie* [online]. Evropská unie, ©1995-2010 [cit. 2010-04-17]. Evropská komise. Evropská unie v České republice. Politiky. Dostupné z WWW:

<http://ec.europa.eu/ceskarepublika/abc/policies/art2377_cs.htm#prvky>.

Evropská unie. ©1995-2010c. Evropská komise. *Evropa : portál Evropské unie* [online]. Evropská unie, ©1995-2010 [cit. 2010-04-17]. Evropská komise. Evropská unie v České republice. Slovník pojmů. Dostupné z WWW: <

http://ec.europa.eu/ceskarepublika/information/glossary/term_207_cs.htm>.

Evropská unie. 2010. Evropská komise. *Evropa 2020 : Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění* [online]. KOM(2010) 2020 v konečném znění. Brusel, 3. 3. 2010 [cit. 2010-04-05]. 35 s. Dostupný z WWW ve formátu PDF:

<http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/complet_cs.pdf>.

ISVS.CZ : informační systémy veřejné správy. ©2001-2010. [online]. Praha : ADVICE.CZ, ©2001-2010 [cit. 2010-04-19]. Dostupný z WWW: <<http://www.isvs.cz/>>. ISSN 1802-6575.

KUČERA, Radek & daughter. ©2005-2006. *ABZ : slovník cizích slov* [online]. ©2005-2006 [cit. 2010-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/>>.

LIDINSKÝ, Vít aj. 2008. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

PEKÁREK, Aleš. 2004. *Současná informační politika ČR v oblasti veřejné správy*. Praha, 2004. 171 s., 30 s. příl. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2004. Vedoucí diplomové práce doc. PhDr. Rudolf Vlasák.

PETERKA, Jiří. 2005. i2010 místo eEurope2005. *iHNed.cz : online zprávy Hospodářských novin* [online]. Praha : Economia, 2005 [cit. 2010-03-10]. Dostupné z WWW: <http://digiweb.ihned.cz/1-10074050-22534325-009000_detail-8e>. ISSN 1213-7693.

PVS/APLIKACE. 2010. RE: Dotazník k uzavření manželství na PVS. Message to: Lucie Škubalová. 30. 4. 2010 [cit. 2010-05-03]. Osobní komunikace.

SLÁMOVÁ, Hana. 2009. *Hana Slámová - VOŠIS, VŠE, UISK, U3V* [online]. Praha : Hana Slámová, 2009, aktualizace březen 2010 [cit. 2010-03-08]. Státní informační a komunikační politika. Dostupné z WWW: <<http://joomla.slamow.com/sikp.html>>.

Statistiky pro geoportal.cenia.cz. 2010. [online]. 2010, aktualizace 2. května 2010 [cit. 2010-05-02]. Dostupné z WWW: <<http://geoportal.cenia.cz/awstats/awstats.pl?month=03&year=2009&output=main&config=geoportal.cenia.cz&framename=index>>.

ŠPINAR, David. 2010. *Přístupnost: web a weblog věnovaný přístupnosti webových stránek* [online]. [cit. 2010-05-02]. Dostupné z WWW: <<http://pristupnost.nawebu.cz/texty/pravidla-standardy.php>>.

VLASÁK, Rudolf. 2008. *Informační politika*. Praha : ÚISK FF UK, 2008. 38 s.

ZELENKOVÁ, Iva. 2003. Portál veřejné správy. In *Konference Internet ve státní správě a samosprávě, 24.-25. března 2003, Hradec Králové, Česko*. 2003, s. 43-47. Dostupný z WWW ve formátu PDF: <<http://www.issc.cz/archiv/2003/download/issc2003.pdf>>.

Seznam obrázků

- Obr. 1 Schéma Ministerstva vnitra ČR, str. 19
- Obr. 2 Hexagon veřejné správy, str. 20
- Obr. 3 eGON, str. 25
- Obr. 4 Úvodní strana Portálu veřejné správy, str. 28
- Obr. 5 Výsledky vyhledávání na Portálu veřejné správy, str. 29
- Obr. 6 Informace o úřadu v adresáři, str. 32
- Obr. 7 Informace o agendě v adresáři, str. 32
- Obr. 8 Fulltextové vyhledávání v adresáři, str. 33
- Obr. 9 Vyhledání zákona, str. 34
- Obr. 10 Informace o zákonu, str. 35
- Obr. 11 Výchozí obrazovka pro práci s mapovými službami, str. 38
- Obr. 12 Registrace do služby podání, str. 41
- Obr. 13 Potvrzení údajů při registraci, str. 42
- Obr. 14 Nárůst počtu pracovišť Czech POINT, str. 50
- Obr. 15 Počty vydaných výpisů, str. 50
- Obr. 16 Struktura vydaných výpisů, str. 51
- Obr. 17 Rozložení pracovišť Czech POINT, str. 52

Přílohy

Příloha 1

Legislativa

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

Zákon č. 440/2004 Sb. změna zákona o elektronickém podpisu

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Zákon č. 61/2006 Sb., změna zákona o svobodném přístupu k informacím a dalších zákonů

Zákon č. 269/2007 Sb., změna zákona o informačních systémech a změna souvisejících zákonů

Zákon č. 247/2008 Sb., změna zákona o elektronických komunikacích

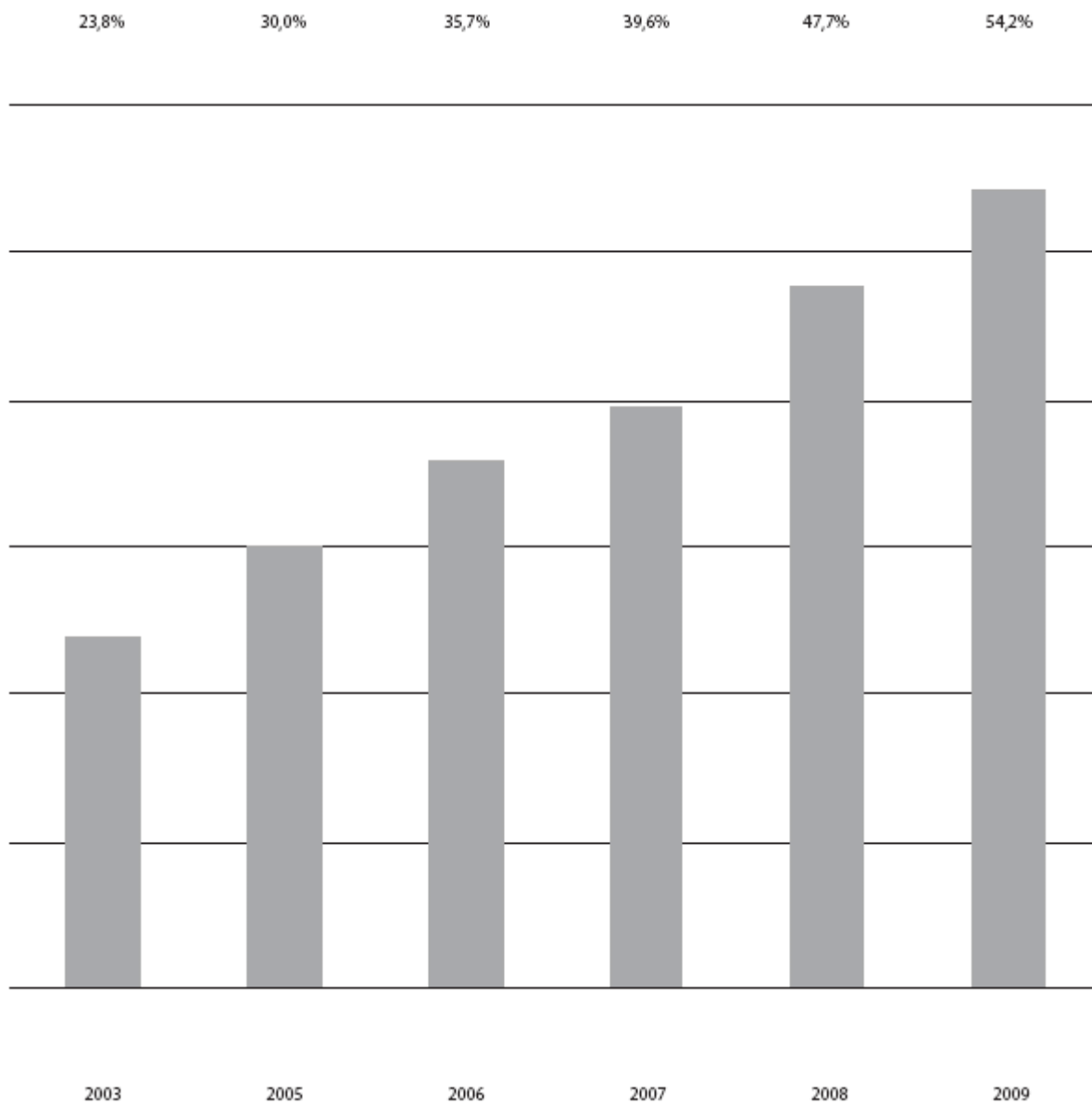
Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Zákon č. 100/2010 Sb., změna zákona o základních registrech

Zákon č. 101/2010 Sb., změna zákona o elektronickém podpisu a změny dalších zákonů

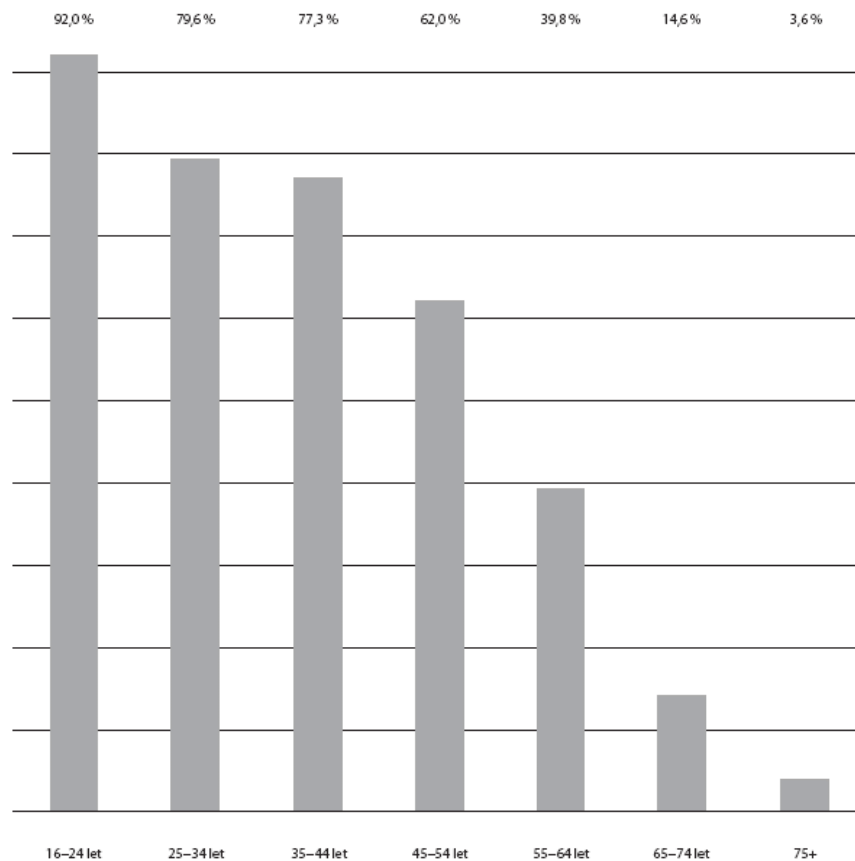
Příloha 2



Graf 1 Kolik domácností vlastní osobní počítač

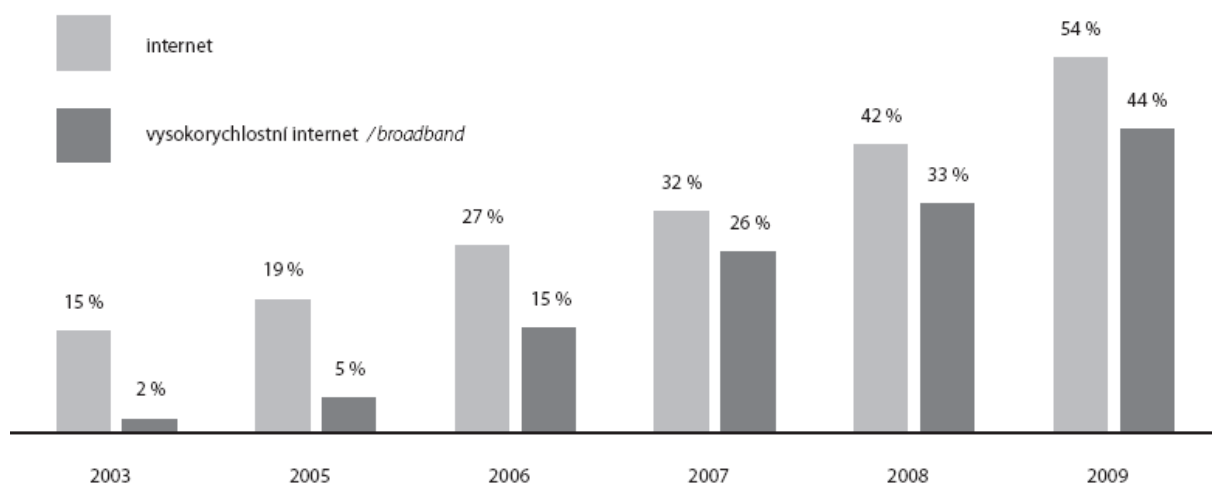
[Český statistický úřad, 2009]

V roce 2009 je vidět více než stoprocentní nárůst oproti roku 2003.



Graf 2 Využívání osobního počítače dle věku

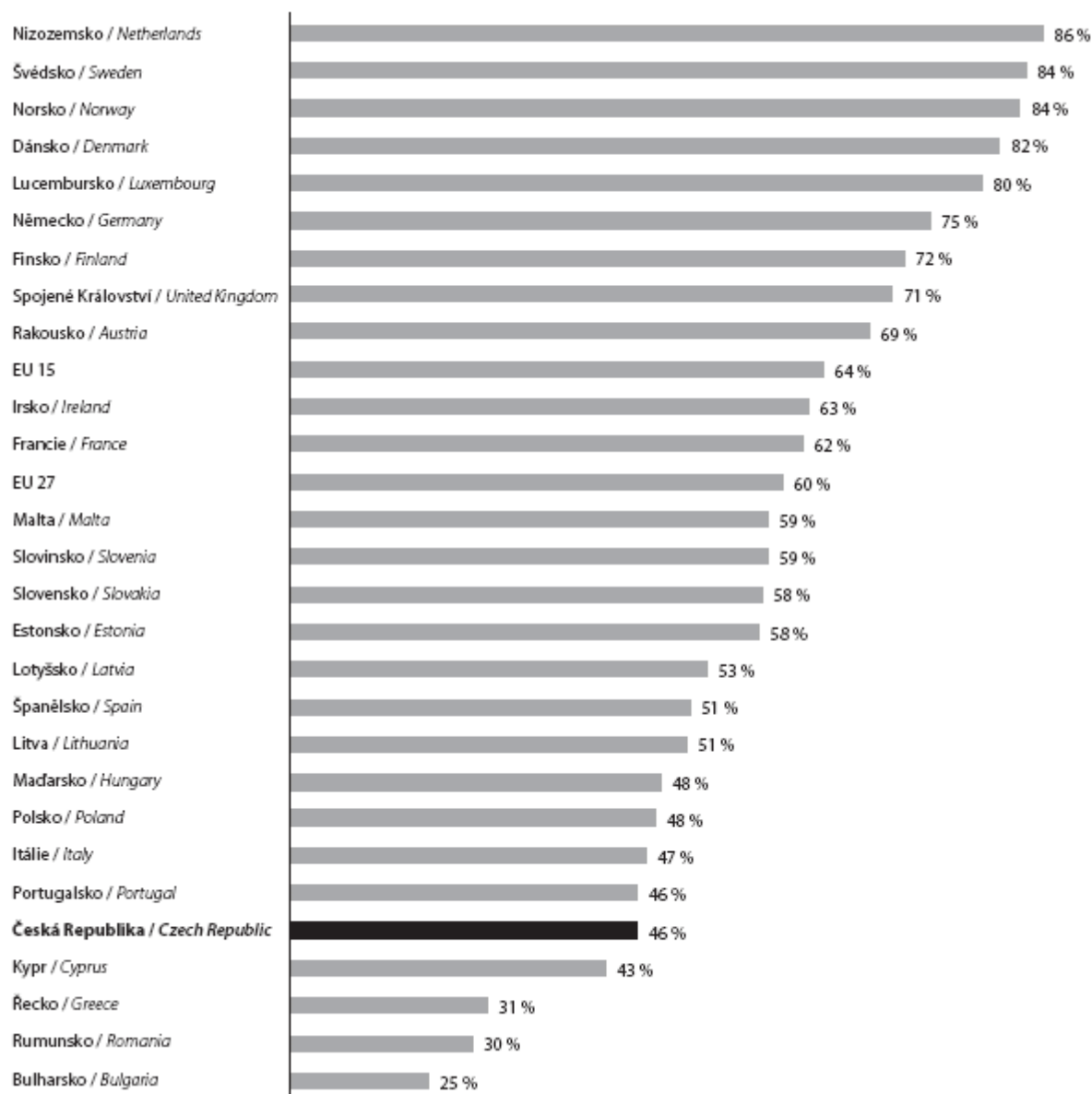
[Český statistický úřad, 2009]



Graf 3 Připojení k internetu v ČR

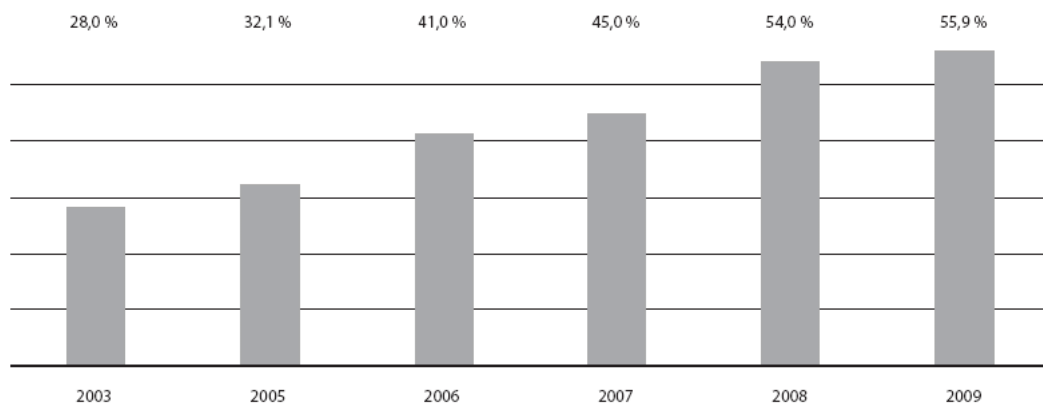
[Český statistický úřad, 2009]

Za posledních 6 let radikálně vzrostl počet připojení k internetu. Také zmizel velký rozdíl v počtu připojení k nízkorychlostnímu a vysokorychlostnímu internetu.



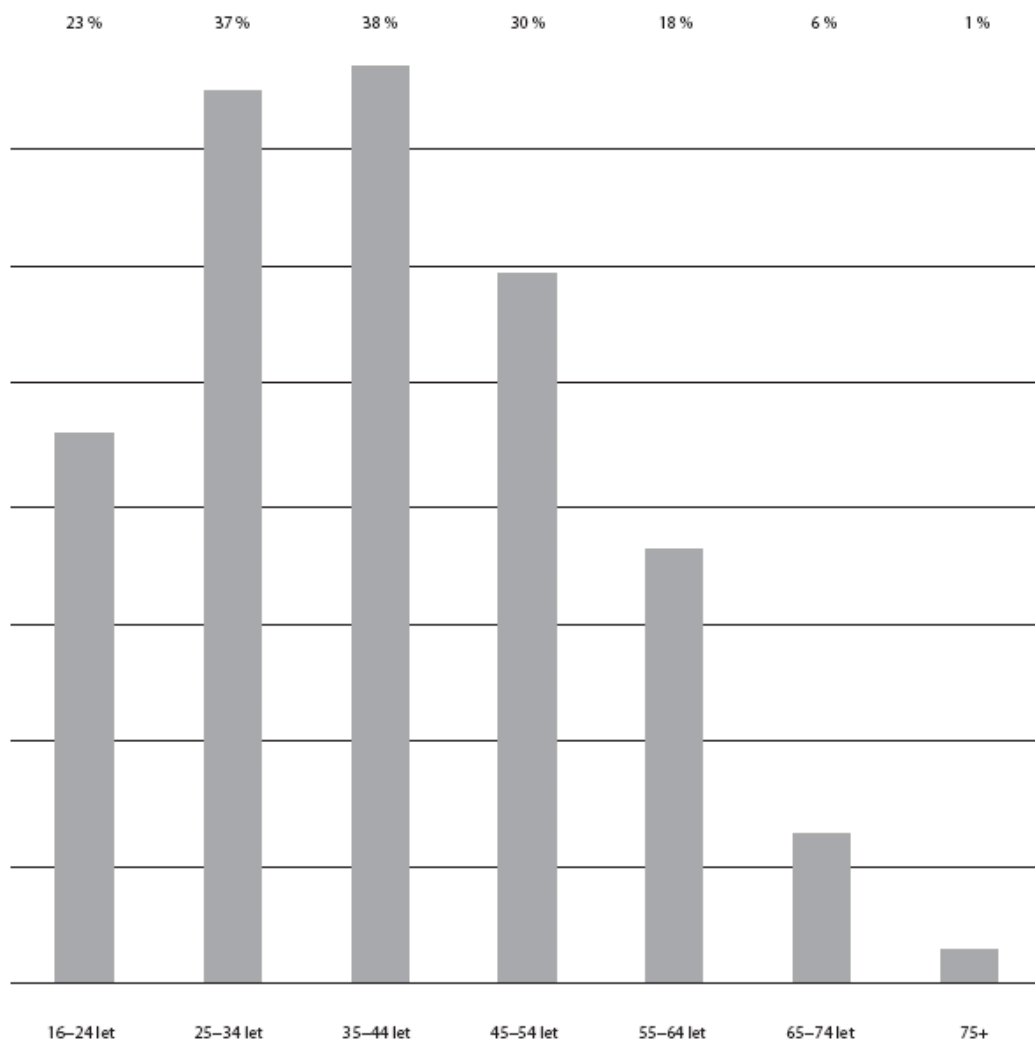
Graf 4 Připojení k internetu v zemích EU

[Český statistický úřad, 2009]



Graf 5 Míra využívání internetu

[Český statistický úřad, 2009]



Graf 6 Využívání internetu ke kontaktu s veřejnou správou dle věku

[Český statistický úřad, 2009]

Nejvíce využívá internetu ke komunikaci s úřady věková skupina 25-44 let. S úřady komunikuje 44% uživatelů internetu, více uživatelé v důchodovém věku (34%) než studenti (25%). Uživatelé nejčastěji na webových stránkách úřadů vyhledávají informace, posílají jim e-maily nebo si stáhnou webový formulář [Český statistický úřad, 2009].

Příloha 3

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Filozofická fakulta

Obor: Informační studia a knihovnictví

Otázky týkající se Czech POINTu k vypracování bakalářské práce na téma:

Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice

Autorka: Lucie Škubalová

L.Skubalova@centrum.cz

Jak dlouho na kontaktním místě Czech POINT pracujete?

Byl(a) jste proškolen(a) pro práci s Czech POINTem? Pokud ano, jakým způsobem?

Jsou tato školení nějak pravidelně obnovována? Jak často?

Jak často je konkrétně toto místo využíváno?

Jaké je věkové rozvrstvení uživatelů?

O jaký výpis je největší zájem?

Jsou lidé s touto službou spokojeni?

Jste spokojen(a) Vy?

Máte nějaké návrhy na zlepšení?

Nepovinné údaje

Jméno:

Pohlaví:

Věk:

Děkuji za Váš čas

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 19. 5. 2010

Lucie Škubalová

[illegible]